



המוסד לביטוח לאומי  
מינהל המחקר והתכנון  
ירושלים, ניסן התשע"ט, אפריל 2019



# פניות הציבור אל המוסד לביטוח לאומי

2018

מרק רוזנברג

סקרים מנהליים 140





המוסד לביטוח לאומי  
מינהל המחקר והתכנון

## פניות הציבור אל המוסד לביטוח לאומי

2018

מרק רוזנברג

בשיתוף עו"ד נורית יצחק וצוות פניות הציבור

ירושלים, ניסן התשע"ט, אפריל 2019



## פתח דבר

מנהל המחקר והתכנון של הביטוח הלאומי בשיתוף האגף לפניות הציבור שמחים להגיש פרסום נוסף הכולל נתונים מגוונים על היקף פעילות היחידה לפניות הציבור בשנת 2018. הדוח עוסק בפניות גם באמצעות אתר האינטרנט של המוסד ובפניות שטופלו ב-2018 גם אם הגיעו לפני כן.

הפרסום נועד לשמש כלי בקרה לבחינת השירותים שהמוסד מספק למבוטחים בכל הקשור לרמה ולאיכות, ליעילות הביצוע ולמהירות התגובה, ונועד לתרום לשיפור השירות. דגש מיוחד מושם על תיאור מפורט של טיפול במבחר תלונות בנושאי גמלאות וגבייה, מהפנייה ועד להחלטה.

תודתי למרק רוזנברג על הכנה, עיבוד וניתוח הנתונים, למירב פרז על ההדפסה, ולחיה רבין על הפקת הפרסום.

תודה לעו"ד נורית יצחק, מנהלת האגף לפניות הציבור ולצוות פניות הציבור, על הערותיהם המועילות ותרומתם בכתיבת תיאור הטיפול במבחר הפניות.

פרופ' דניאל גוטליב  
סמנכ"ל מחקר ותכנון



## תוכן עיניינים

1	מבוא.....
2	ממצאים עיקריים לשנת 2018.....
4	פניות לפי סוג הפנייה .....
7	מדד פניות הציבור .....
8	משך הטיפול הממוצע בפניות.....
9	פניות בענפים נבחרים .....
12	תלונות .....
13	שיטת העבודה והגדרות.....
13	שיטת העבודה .....
13	הגדרות .....
15	תיאור הטיפול במבחר פניות מ-2018.....
33	לוחות.....





## מבוא

האגף לפניות הציבור במוסד לביטוח לאומי מהווה צומת חשוב בקשרי המוסד עם ציבור הנזקקים לשירותיו. באגף נצבר מידע רב על ליקויים במתן השירות כמו גם מידע על צורכי המבוטחים ועל ציפיותיהם מהמוסד ומעובדיו. האגף משמש כתובת לקבלת מידע על זכויות וחובות בביטוח הלאומי וכן כתובת להשגות על החלטות המוסד. תחום חשוב אחר שבו האגף עוסק, הוא טיפול בתלונות בדבר מעשה או החלטה של המוסד אשר לדעת הפונה פגעו בזכויותיו, וכן תלונות על תפקודו של המוסד, אף ללא עניין אישי וישיר של הפונה.

הפניות המתקבלות משמשות כלי להפקת לקחים מעשיים או עקרוניים – המלצה על שינויים בהוראות נוהל, תקנות או חוקים, כמתחייב מהטיפול בתלונות.

פרסום שנתי זה מרכז את מכלול הנתונים בתחום פניות הציבור בכתב, שבאמצעותם אפשר להעריך את השירות שהאגף מספק ואת תוצאות פעולותיו, וכן ללמוד על היקף הפעילות ואופן הטיפול בפנייה, משלב הקליטה ועד התשובה הסופית לפונה, תוך בדיקת מהירות התגובה ויעילות הביצוע.

האגף לפניות הציבור בודק כל תלונה, בין היתר באמצעות הפנייתה למנהלים המקצועיים, וכאשר נמצא שהיא מוצדקת הוא פועל לתיקון המעוות. דוח זה נועד לסייע למנהלים במוסד לעמוד על הציפיות של המבוטחים, לאתר ליקויים ולשפר את תפקוד המוסד. לכן, ניתוח תלונות הציבור הוא כלי חשוב להערכת תפקוד המערכת. השימוש במידע זה עשוי לסייע גם בגיבוש תוכניות ויוזמות לשינויים בטווח הקצר והארוך. תיקון הליקויים צריך שיעשה במועד, כדי שלא לערער את אמון המבוטחים במוסד, ובעיקר של אותם מבוטחים שנזקקים באופן שוטף לשירותי המוסד. הממצאים יכולים לסייע באיתור נקודות תורפה במערכת בכל הקשור לאופן מתן השירות ולמידת יעילותו.

תלונות אשר טופלו במישרין בידי נציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה, ללא מעורבות האגף לפניות הציבור. ולא תועדו בסקר זה. אפשר למצוא פרטים עליהן בדוח נציבות תלונות הציבור.

מזה כשנתיים כל עבודת האגף לפניות הציבור נעשית במערכת ממוחשבת, בה מנוהל כל תהליך הטיפול בפניות הציבור אל המוסד לביטוח לאומי, החל מקליטת הפנייה דרך מענה לפונה ועד סגירת הפנייה. השנה לראשונה הניתוח מתבסס על נתונים הנלקחים ישירות מהמערכת הממוחשבת, כיוון שכך יתכנו הבדלים במידע בהשוואה לשנים עברו.

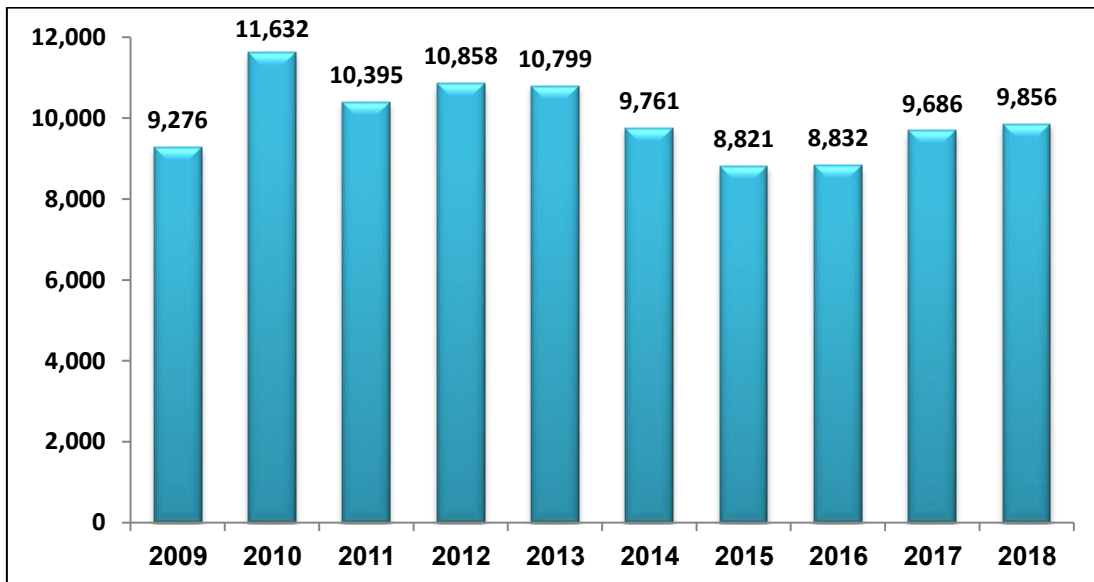
## ממצאים עיקריים לשנת 2018

ב-2018 טיפל האגף לפניות הציבור ב-9,856 פניות, בכל ענייני הביטוח הלאומי, עלייה של 2.7% בסך הפניות שטופלו לעומת 2017. מהתפלגות הפניות לפי סוג עולה שתלונות הן הפנייה הנפוצה ביותר (4,686 תלונות ב-2018 47.5% מסך כל הפניות) (לוח 1). מבין ענפי הגמלאות, שינוי חד במספר הפניות נרשם בענפים אימהות 25.9% וסיעוד 24.7%, לעומת זאת בענף ילדים נרשמה ירידה של 49.2% זאת בעקבות סיום הטמעת תכנית חסכון לכל ילד (לוח 2).

בארבע השנים האחרונות ישנה עלייה במספר הפניות, מ-8,821 ב-2015 ל-9,856 ב-2018, למרות זאת מספר הפניות נמוך ממספר הפניות שהתקבלו בשנת 2010, 11,632. הירידה במספר הפניות נובעת ככל הנראה משיפור ניכר באותן השנים בהעברת המידע לציבור באמצעי התקשורת האלקטרוניים (בעיקר באינטרנט) ובשירות המוקד הטלפוני.

תרשים 1

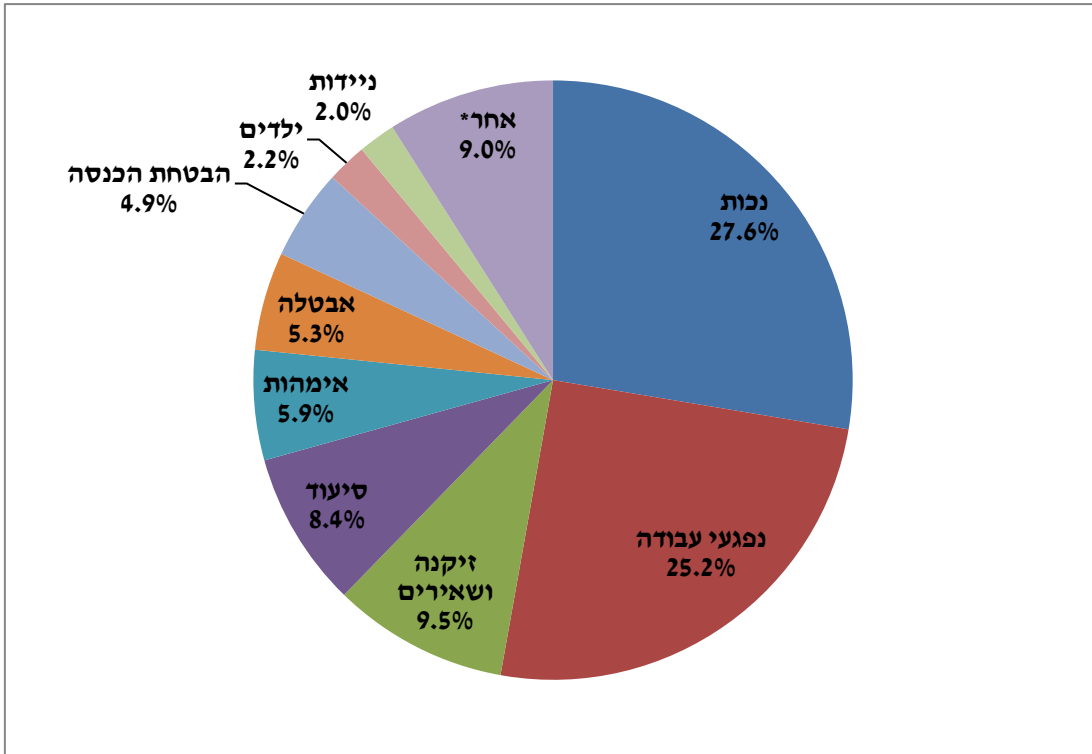
### פניות שטופלו, 2009-2018



בדומה ל-2017, גם ב-2018, יותר ממחצית הפניות – 59.9% מכל הפניות ו-68% מהפניות בגמלאות – התרכזו בענפים נכות, נפגעי עבודה, זיקנה ושאיירים וסיעוד (לוח 2 בנספח ותרשימים 2-3).

תרשים 2

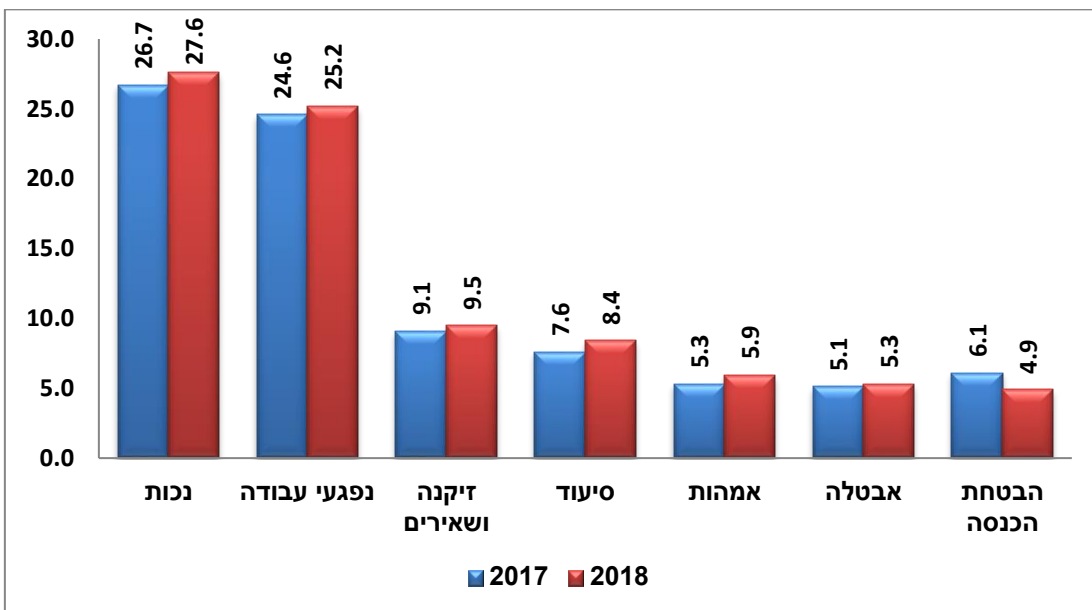
**פניות לפי ענף (כאחז מכלל הפניות בגמלאות), 2018**



\* ענפים ששיעור הפניות בהם היה קטן מ-3.0%: מזונות, ניידות, שיקום, איבה, מילואים וגבייה (מעסיקים, תיאום ורציפות ביטוח, הוצאה לפועל וביקורת ניכויים).

תרשים 3

**פניות לפי ענף (כאחז מכלל הפניות בגמלאות), 2018 לעומת 2017**



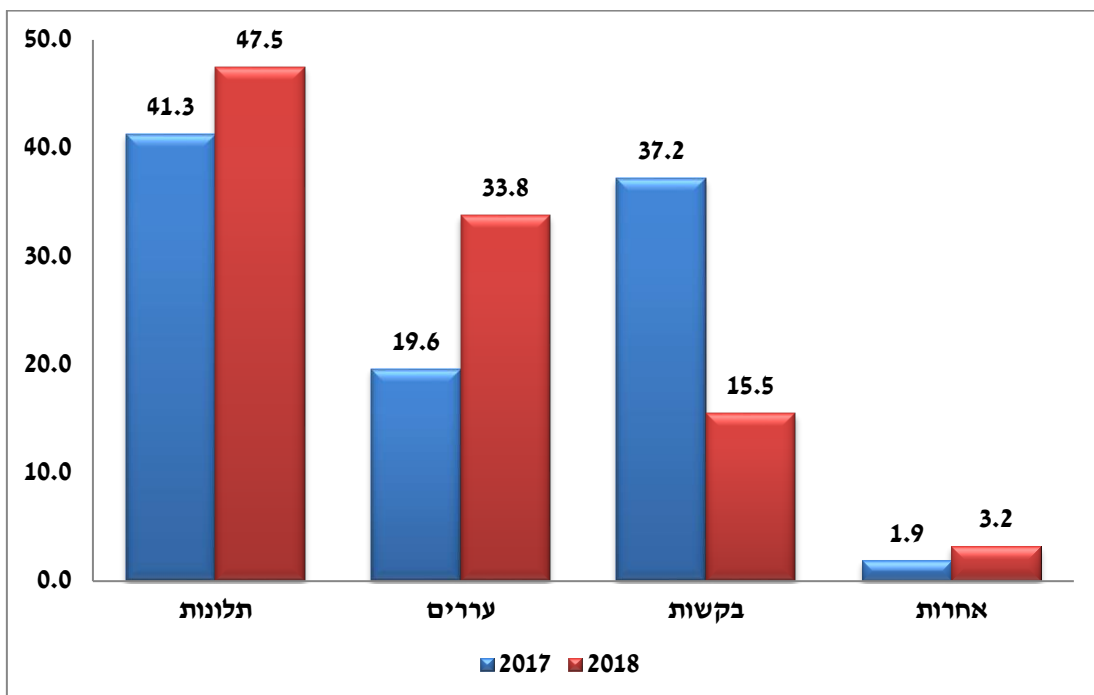
## פניות לפי סוג הפנייה

התפלגות הפניות לפי סוג הפנייה מראה שב-2018 טופלו 4,686 תלונות, 3,332 עררים, 1,525 בקשות ו-313 פניות אחרות (הצעות לתיקוני חקיקה ומידע מהציבור). **התלונות** היוו 47.5% מכלל הפניות, **העררים** – 33.8% ו**הבקשות** 15.5% (לוח 1 בנספח ותרשים 4).

משקלן של התלונות המוצדקות ב-2018 היה 42.4% מכלל התלונות שהתקבלו בהן החלטות לעומת 40.8% ב-2017. העררים שהתקבלו – 18.3% לעומת 21.5% ב-2017, הבקשות שאושרו – 51.3% לעומת 65.6% ב-2017 (לוח 8 בנספח ותרשים 5).

תרשים 4 \*

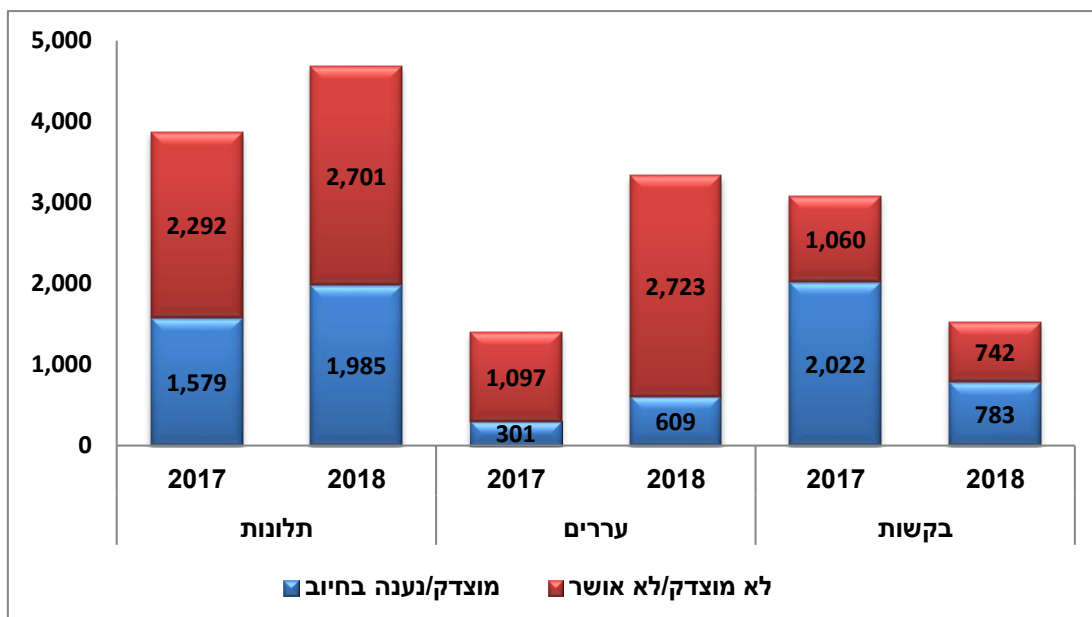
### פניות לפי סוג הפנייה (כאחוז מכלל הפניות), 2018 לעומת 2017



\* הנתונים ל-2018 נלקחו ממערכת פניות הציבור בה הסיווג לסוג הפנייה שונה מהותית מהנהוג בעבר.

\* תרשים 5

**החלטות לפי סוג הפנייה, לעומת 2017**



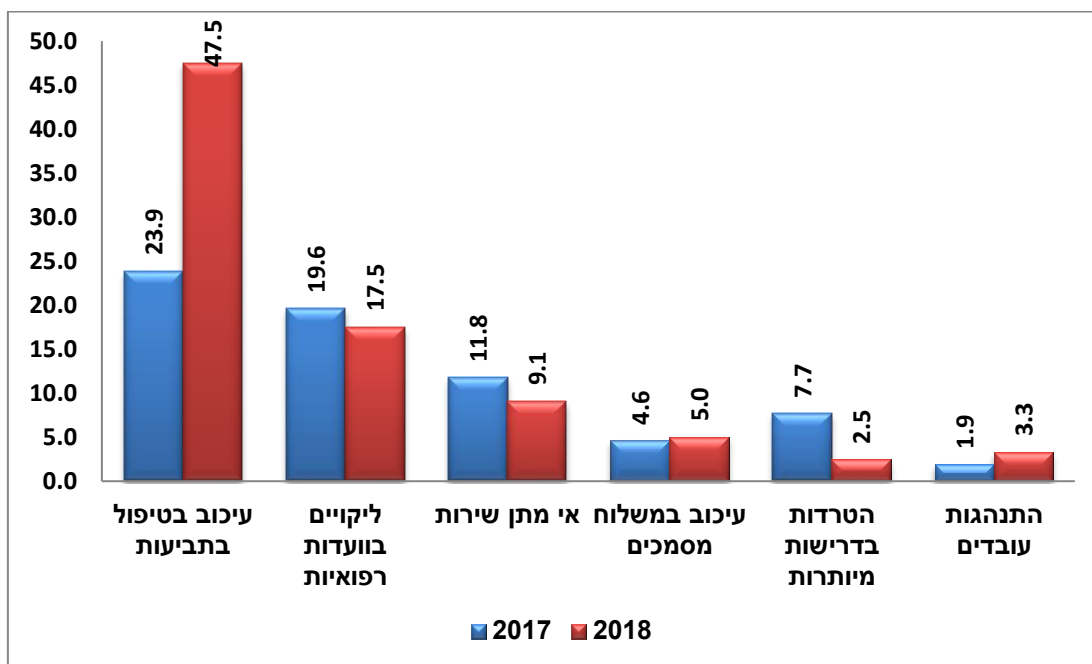
\* הנתונים ל-2018 נלקחו ממערכת פניות הציבור בה הסיווג לסוג הפנייה שונה מהותית מהנהוג בעבר.

**תלונות:**

עיקר התלונות ב-2018 נגעו לעיכובים בטיפול בתביעות – 47.5% וליקויים בוועדות רפואיות – 17.5% (לוח 9 ותרשים 6).

\* תרשים 6

**תלונות לפי נושא התלונה, לעומת 2017**



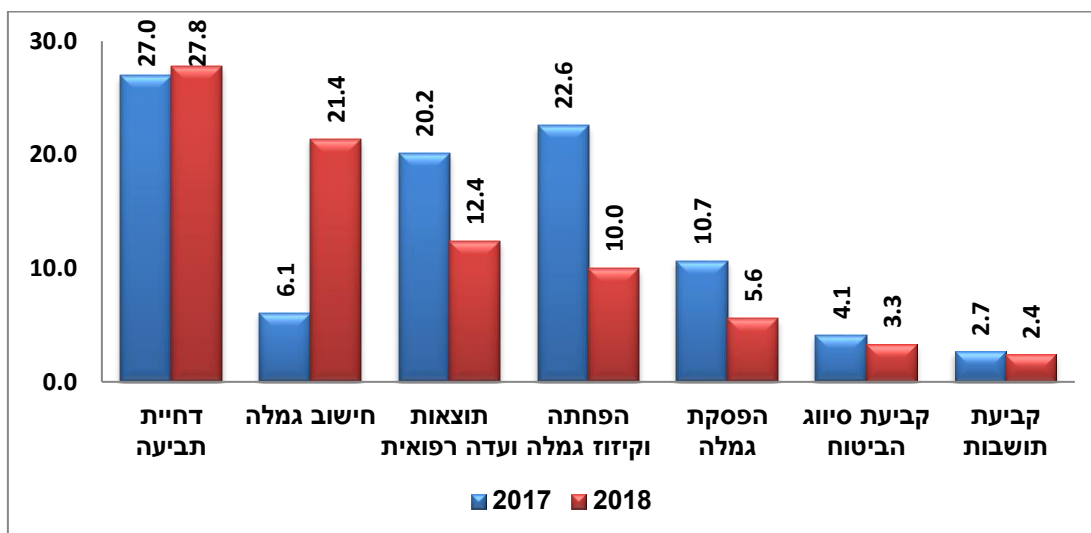
\* הנתונים ל-2018 נלקחו ממערכת פניות הציבור בה הסיווג לסוג הפנייה שונה מהותית מהנהוג בעבר.

## עררים:

בעררים שטופלו ב-2018 בלטו ערעורים בנושא דחיית תביעה - 27.8%, ערר על חישוב גמלה - 21.4% ותוצאות ועדות רפואיות - 12.4% (לוח 10 ותרשים 7).

תרשים 7 \*

### עררים לפי נושא (כאחוז מכלל העררים), לעומת 2017



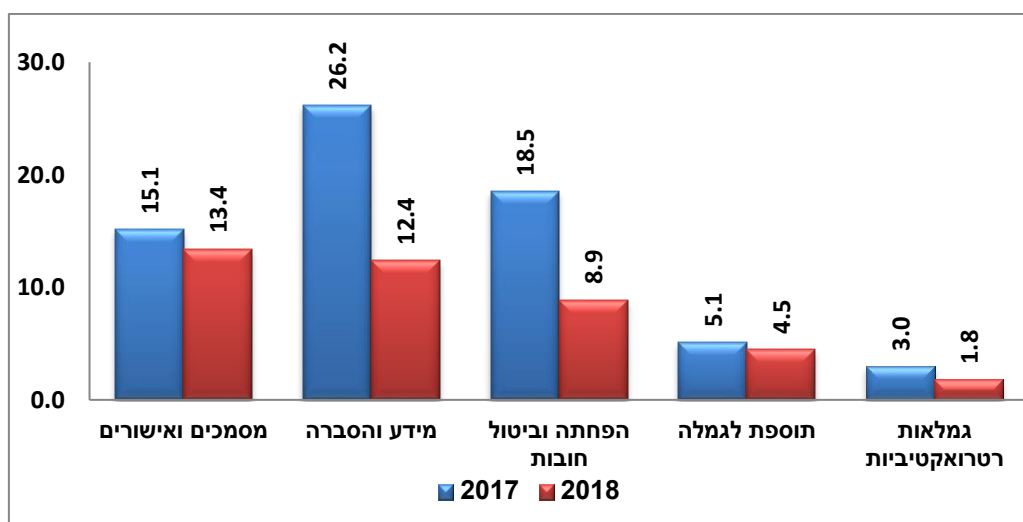
\* הנתונים ל-2018 נלקחו ממערכת פניות הציבור בה הסיווג לסוג הפנייה שונה מהותית מהנהוג בעבר.

## בקשות:

עיקר הבקשות שטופלו ב-2018 היו בקשות לבירור מיצוי זכויות - 20.3% מכלל הבקשות, בקשות למסמכים ואישורים - 13.4% ובקשות למידע וחומר הסבר 12.4% (לוח 11 ותרשים 8).

תרשים 8 \*

### בקשות לפי נושא (כאחוז מכלל הבקשות), לעומת 2017



\* הנתונים ל-2018 נלקחו ממערכת פניות הציבור בה הסיווג לסוג הפנייה שונה מהותית מהנהוג בעבר.

## מדד פניות הציבור

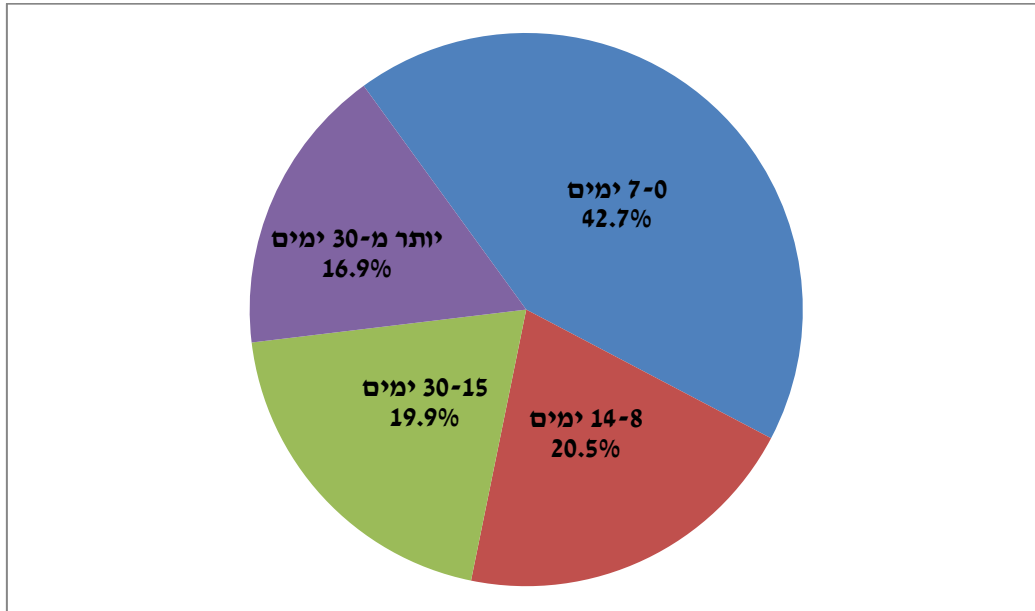
קשה להשוות בין הסניפים במספר הפניות המופנות אליהם כיוון שהם שונים זה מזה בגודלם ובהרכב האוכלוסייה שלהם. המדד המוצג בפרסום זה מציג את מספר הפניות ל-1,000 מקבלי גמלאות. ככל שמספר הפניות לסניף ביחס למספר מקבלי הגמלאות בו גבוה כך המדד מקבל ערך גבוה יותר. כך לדוגמה בלוח 5 אפשר לראות כי מספר הפניות שטופלו בסניפים תל אביב ובאר שבע היה דומה מאוד (594 ו-596 בהתאמה), אך מדד הפניות בתל אביב גבוה מזה של באר שבע (8.2 ו-5 בהתאמה), משום שמספר מקבלי הגמלאות בסניף באר שבע גדול ממנו במידה ניכרת (לוח 5).

## משך הטיפול הממוצע בפניות

ב-2018 היה זמן הטיפול הממוצע בסך כל הפניות היה 19 ימים. 42.7% מהפניות טופלו בפרק זמן של שבוע (לוח 7 ותרשים 9).

תרשים 9

### זמן הטיפול בפניות בסניפים, 2018





## פניות בענפים נבחרים

בענפי הגמלאות השונים היוו התלונות 49.9% מכלל הפניות, ובענפי ביטוח וגבייה – 27.7% (לוח 10 ותרשימים 10 ו-11).

### נכות

מספר הפניות שטופלו ב-2018 עלה ב-16.9% לעומת 2017. **תלונות:** 47.5% מכלל הפניות בענף זה, והתלונות המוצדקות – 38% מכלל התלונות שהתקבלה בהן החלטה, לעומת 45.1% ב-2017. **עריים:** 32.4% מכלל הפניות בענף. 10.9% מן העררים שהתקבלה בהם החלטה נמצאו כמוצדקים לעומת 15.9% ב-2017. **בקשות:** 15.3% מכלל הפניות בענף. 44.1% מן הבקשות שניתנה בהן החלטה היו מוצדקות לעומת 62.1% ב-2017.

### נפגעי עבודה

מספר הפניות שטופלו ב-2018 עלה ב-15.7% לעומת 2017. **תלונות:** 75.7% מכלל הפניות בענף זה ב-2018 לעומת 62.2% ב-2017. התלונות המוצדקות – 57% מן התלונות שניתנה בהן החלטה לעומת 55.8% ב-2017. **עריים:** 16.1% מכלל הפניות לעומת 11.4% ב-2017. 12.7% מן העררים שניתנה בהם החלטה נמצאו מוצדקות לעומת 27.7% ב-2017. **בקשות:** 7.4% מכלל הפניות לעומת 26% ב-2017. 51% מן הבקשות שהתקבלה בהן החלטה אושרו לעומת 65.1% ב-2017.

### אזרח ותיק ושאיירים

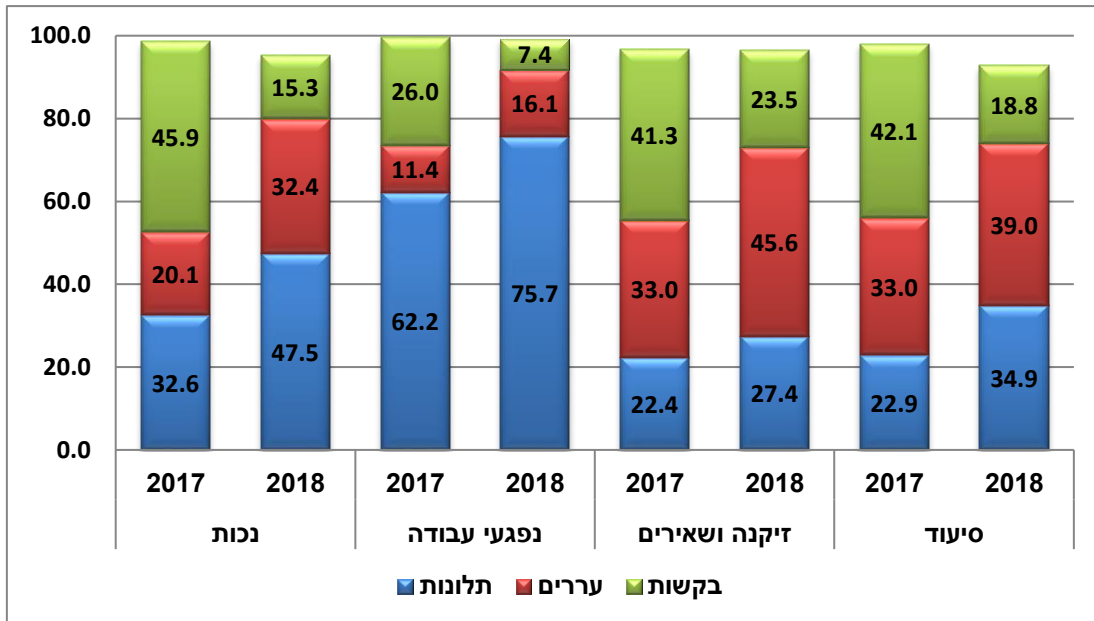
מספר הפניות שטופלו ב-2018 עלה ב-18.2% לעומת 2017. **תלונות:** 27.4% מכלל הפניות בענף זה לעומת 22.4% ב-2017. 30.4% מן התלונות שניתנה בהן החלטה נמצאו מוצדקות לעומת 38.9% ב-2017. **עריים:** 45.6% מכלל הפניות לעומת 33% ב-2017. 9.7% מן העררים שניתנה בהם החלטה התקבלו לעומת 17.9% ב-2017. **בקשות:** 23.5% מסך כל הפניות לעומת 41.3% ב-2017. 54.8% מן הבקשות שניתנה בהן החלטה אושרו לעומת 64.1% ב-2017.

### סיעוד

מספר הפניות שטופלו ב-2018 עלה ב-24.7% לעומת 2017. **תלונות:** 34.9% מכלל הפניות בענף זה לעומת 22.9% ב-2017. 29.4% מן התלונות שהתקבלה בהן החלטה נמצאו מוצדקות לעומת 23.6% ב-2017. **עריים:** 39% לעומת 33% ב-2017. 17.9% מן העררים שניתנה בהם החלטה התקבלו לעומת 9.4% ב-2017. **בקשות:** 18.8% מסך הפניות לעומת 42.1% ב-2017. 50% מן הבקשות שהתקבלה בהן החלטה אושרו לעומת 71.2% ב-2017.

תרשים 10 \*

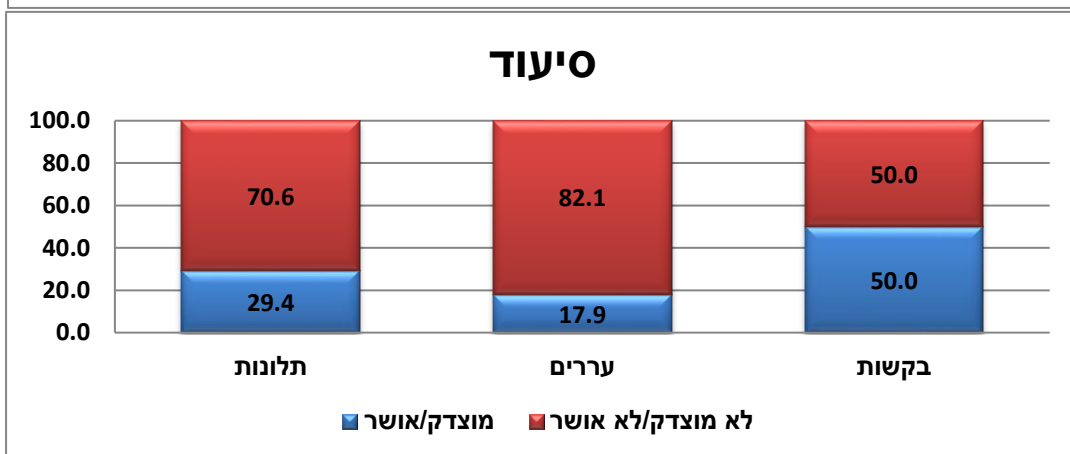
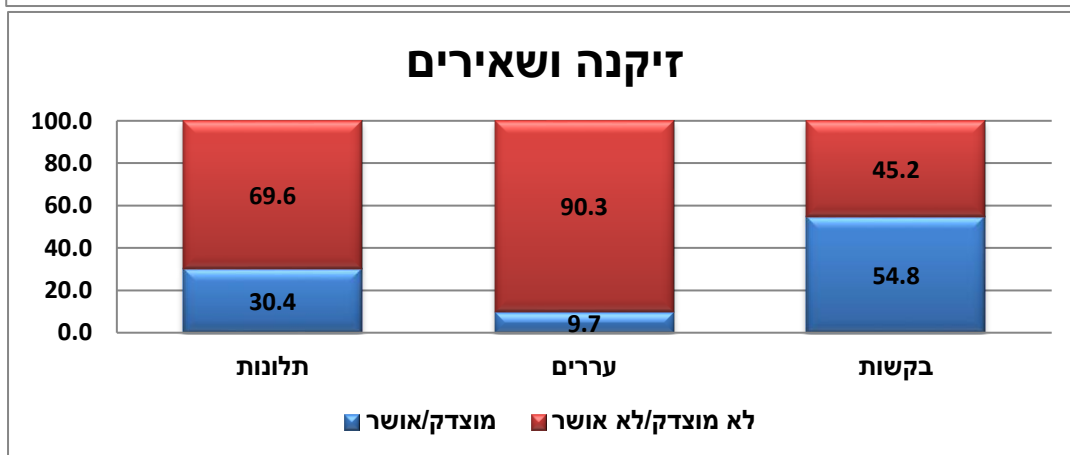
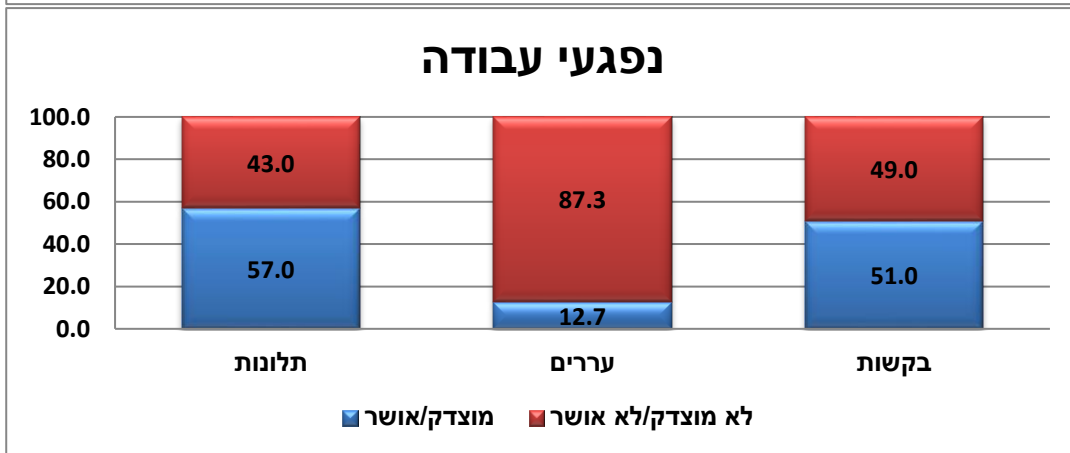
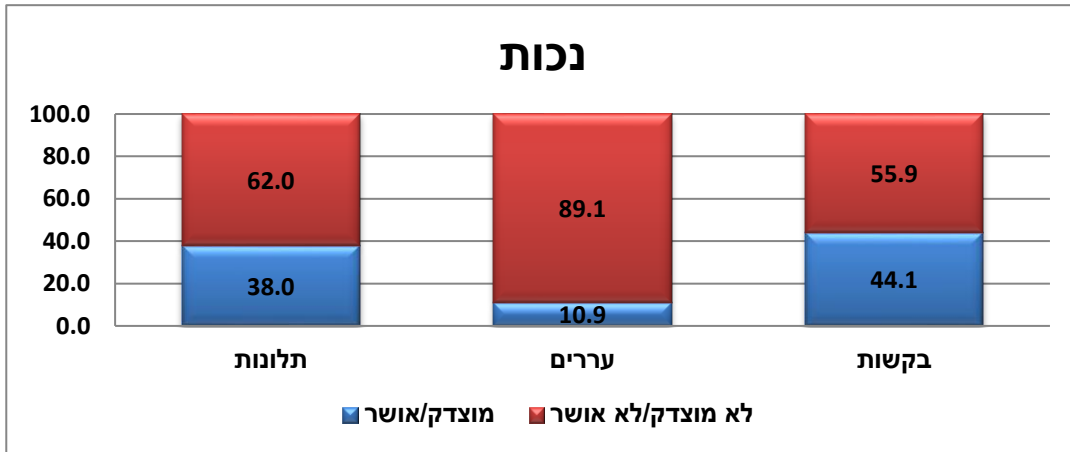
**פניות\*\* לפי ענפים נבחרים (אחוזים), לעומת 2017**



\* הנתונים ל-2018 נלקחו ממערכת פניות הציבור בה הסיווג לסוג הפנייה שונה מהותית מהנהוג בעבר.

\*\* שברי האחוז המשלימים ל-100 נוגעים לפניות אחרות, כגון מידע מהציבור והצעות לחקיקה.

**החלטות לפי ענפים נבחרים (אחוזים), 2018**

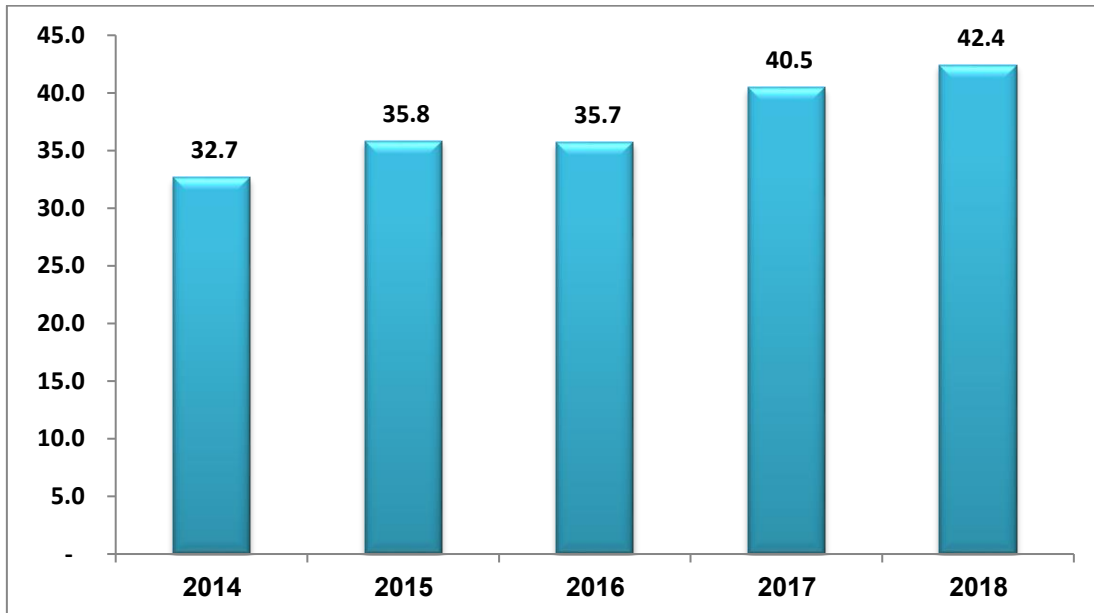


## תלונות

בבחינת סך כל התלונות עולה כי 42.4% מן התלונות ב-2018 נמצאו מוצדקות לעומת 40.5% ב-2017. (לוח 16 ותרשים 12).

תרשים 12

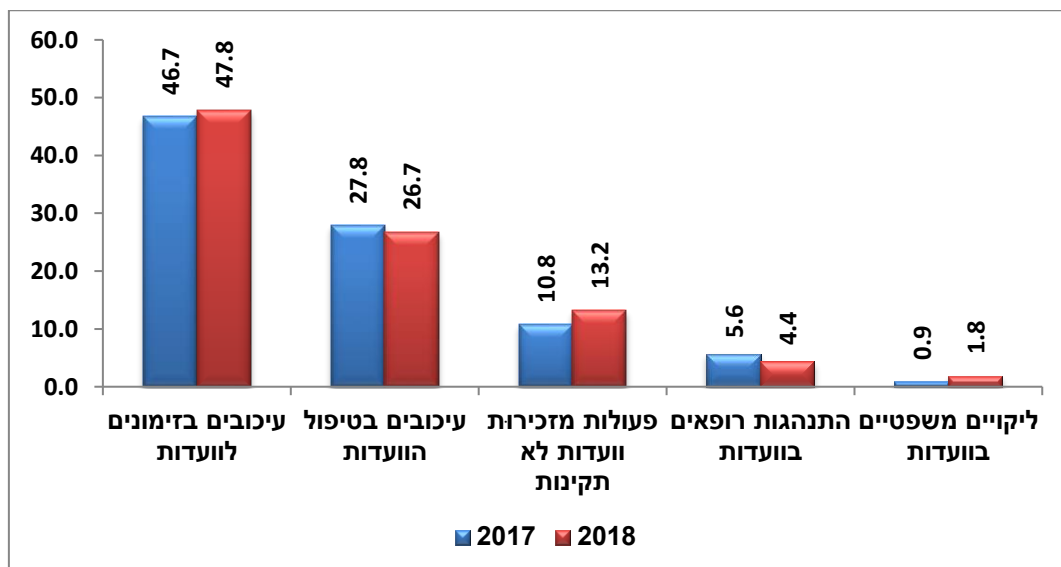
### התלונות המוצדקות בכלל התלונות (אחוזים), 2014-2018



**תלונות על הוועדות הרפואיות:** מספר התלונות על הוועדות הרפואיות שטיפולן הסתיים היה ב-2018 820 – 7.6% יותר מב-2017; 47.8% בהן היו בגין עיכוב בימון לוועדות. השיעור הגבוה ביותר של תלונות מוצדקות נגע לעיכובים בימונים לוועדות – 75.3% (לוח 15 ותרשים 13).

תרשים 15

### תלונות על הוועדות הרפואיות לפי סוג הליקוי (כאחוז מכלל התלונות), 2018 לעומת 2017



# שיטת העבודה והגדרות

## שיטת העבודה

הנתונים נלקחו ממערכת פניות הציבור, בעזרתה מנוהלים ומטופלים כל פניות הציבור אל המוסד לביטוח לאומי. משתנים מרכזיים הנלקחים מהמערכת הם: תאריך הפנייה, הסניף המטפל, נושא הפנייה, תוצאות הטיפול בפנייה ומועד מתן התשובה הסופית. משתנים אלה מהווים את הבסיס לעריכת העיבודים ולאפשרות של הצלבה בין המשתנים השונים.

## הגדרות

### משך הטיפול

התקופה שמיום קבלת הפנייה בסניף או במשרד הראשי על פי חותמת התאריך בגוף הפנייה ועד התאריך המופיע על מכתב התשובה הסופית לפונה.

### הפונים

- פונים בפנייה אישית: פנייה המתקבלת ישירות מהפונה עצמו.
- מיופה כוח מקצועי: נציג מקצועי של הפונה, כגון עורך דין, רואה חשבון או עובד סוציאלי.
- מיופה כוח פרטי: כל נציג אחר של הפונה.
- רשות ממשלתית: משרדי ממשלה, כגון נשיא המדינה, משרד הרווחה והשירותים החברתיים וכד'.
- מבקר המדינה: פניות המוגשות באמצעות נציב תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה.
- גורם פרלמנטרי: ראשי ועדות הכנסת וחברי כנסת.

### הפניות

- תלונות: תלונות בדבר מעשה או מחדל של המוסד או מי מעובדיו, המצביעות על פעולות בניגוד למינהל תקין או על ליקויים בטיב השירות וביחס, על ליקויים בתהליכי עבודה, בסדרי נוהל פנימיים או בניגוד לחוקים ולתקנות שהמוסד פועל לפיהם.
- עררים: טענות או השגות נגד החלטות שקיבלו הגורמים המוסמכים במוסד, למשל בעניין דחיית התביעה או חישובי גמלאות.
- בקשות: בקשות לקבלת מידע מפורט יותר, לאישורים, לסיוע כלכלי או חומרי וכד'.
- שונות: פניות שלא היה אפשר לסווג בקבוצות הנ"ל, כגון מידע מהציבור או הצעות בענייני חקיקה.

### ההחלטות בפניות שטיפולן הסתיים

- סוגי ההחלטות בפניות שטיפולן הסתיים – בסניף, במשרד הראשי או בהליך משפטי:
- תלונה מוצדקת או מוצדקת בחלקה: תוכן התלונה נמצא נכון או נכון בחלקו לאחר שנבדק כראוי על בסיס התייעוד בתיק, תוך התייעצות עם היחידה לפניות הציבור.
- עררים שהתקבלו: הערר נבדק והתקבל לאחר בחינה מחדשת ומעמיקה של הנושא.
- בקשות שאושרו: הפונה קיבל את מבוקשו (לקבלת מידע נוסף, אישורים וכד').

## **ענפים**

יש ענפים שבהם אוחדו כמה תת ענפים כדלהלן:

- נכות: נכות כללית, ילד נכה ושר"מ (לא כולל ענף ניידות).
- נפגעי עבודה: דמי פגיעה, נכות מעבודה, תלויים, מתנדבים.
- נפגעי איבה: נפגעי איבה, אסירי ציון.

## **תיאור הטיפול במבחר פניות מ-2018<sup>1</sup>**

---

<sup>1</sup> הפרק חוכן על ידי האגף לפניות הציבור.





## גמלאות

### אישור קצבת ילדים למפרע

הסוגיה – אישור קצבת ילדים ממועד הגשת התביעה בפועל.

פרטי המקרה – מבוטחת שהתה עם משפחתה בחו"ל כ-12 שנים. בשנת 2006, בזמן שהותה בחו"ל, נולד לה ילד. עם שובם ארצה, הוגשה תביעה לקצבת ילדים. לדבריה, עבור בנה שנולד בחו"ל אושרה זכאות למפרע לתקופה של 3 חודשים בלבד ממועד הגשת התביעה.

בחנית המשמעויות – על פי סעיף 296(ב1) לחוק הביטוח הלאומי, נרשם ילד במרשם האוכלוסין לאחר שחלפו 30 ימים מיום לידתו, לא תשולם בעדו קצבת ילדים בעד תקופה העולה על 3 חודשים שקדמו בתכוף לפני החודש שבו הוגשה התביעה.

בירור עם הסניף העלה כי בנה של המבוטחת, יליד 09/11/06, נרשם במשרד הפנים ב-24/07/11.

התביעה לקצבת ילדים התקבלה ב-09/05/16 ומשכך אושרה הזכאות החל מחודש 02/2016 (3 חודשים קודם למועד הגשת התביעה).

בשל טענותיה של המבוטחת שהילד לא נרשם במועד במרשם האוכלוסין בשל שהייתה בחו"ל, פנה האגף לפניית הציבור לתחום ילדים במשרד הראשי על מנת שיבחן את הנושא.

האגף אומנם לא הסתייג מהפעלת סעיף 296(ב1) לחוק, אולם בבדיקתו נמצא כי התביעה לקצבת ילדים הוגשה לסניף עוד ב-08/2015 אלא שבטעות לא טופלה.

סיכום המקרה – אושרה זכאות לקצבת ילדים החל מחודש 08/2015, מועד הגשת התביעה ומועד כניסת המשפחה לארץ.

### אישור תביעה לגמלת שמירת היריון במקרה של היריון עוקב

הסוגיה – האם ניתן לאשר זכאות לגמלת שמירת היריון במקרה של היריון נוסף, שנוצר במהלך חופשת לידה, כאשר המבוטחת לא חזרה לעבודתה לאחר חופשת הלידה?

פרטי המקרה – מבוטחת ששהתה בחופשת לידה נכנסה להיריון נוסף במהלך חופשת הלידה. במהלך ההיריון הנוסף נזקקה לשמירת היריון והגישה תביעה לגמלה לשמירת היריון.

תביעתה נדחתה על ידי הסניף מאחר שעל פי סעיף 58 לחוק הביטוח הלאומי, שמירת היריון הינה היעדרות מעבודה בתקופת ההיריון בשל מצב רפואי הנובע מההיריון, ואילו במקרה זה המבוטחת הייתה בחופשת לידה במהלך כניסתה להיריון ולפיכך לא הפסיקה את עבודתה בגין שמירת היריון.

בחנית המשמעויות – בשל הנסיבות שהביאו לאי חזרתה של המבוטחת לעבודה לאחר חופשת הלידה, פנה האגף לפניית הציבור לאגף גמלאות משפחה, על מנת שיבחן את ההחלטה לדחות את התביעה לגמלה לשמירת היריון.

בדיקת האגף העלתה כי הסניף דחה את התביעה בניגוד להנחיות ולנוהל העבודה.

בירור עם האגף העלה כי קיימת מזה שנים רבות הנחיה האומרת כי במקרה של נשים שנכנסו להיריון במהלך חופשת הלידה, וביום שהיו צריכות לשוב לעבודתן המציאו אישור שעליהן לשהות בשמירת היריון, יהיה יום זה למעשה היום הקובע לעניין הזכאות לגמלה לשמירת היריון, והבסיס לחישוב הגמלה יהיה דמי הלידה ששולמו.

סיכום המקרה – ההחלטה תוקנה, והתביעה לגמלת שמירת היריון אושרה.

### **אישור תשלום גמלה בכסף כאשר נקבע כי יש טיפול הולם של קרוב משפחה בקשיש**

הסוגיה – אישור תשלום גמלה בכסף כאשר נקבע כי יש טיפול הולם של קרוב משפחה בקשיש.

פרטי המקרה – המבוטח ניצל שואה ערירי וסיעודי הסובל ממחלות רבות ועקב משקלו, כ-100 ק"ג, מתנייד רק על כיסא גלגלים. למבוטח אושרו 22 שעות טיפול שבועיות. אחיינו של המבוטח פנה לאגף לפניות הציבור וביקש לאשר העסקתו כמטפל. האחייך, נשוי ואב לילדים קטנים, ציין כי המבוטח עבר להתגורר אצלו והוא מטפל בפועל בכל צרכיו בכל ימות השבוע.

לטענת האחייך, המטפלת שהעסקתה אושרה אינה יכולה לתת מענה לצרכי המבוטח, כגון: החלפת טיטולים, מקלחת, התניידות לבדיקות רפואיות, וזאת בשל משקלו ומשום שאינו משתף פעולה.

האחייך הלך על דחיית בקשתו בשל הקירבה המשפחתית, על אף שבפועל הדוד משתף פעולה רק עמו והוא מצדו מבין את צרכיו ועושה מעל ומעבר על מנת לטפל בו.

בחינת המשמעויות – מהפנייה עולה הדיסוננס בין הרצון הכן והנכונות של האחייך לסייע לדודו הערירי וההבנה שהוא מעניק לו טיפול הולם בפועל לבין אי ההכרה של המוסד לביטוח לאומי בהעסקתו וההעדפה השרירותית לכאורה, של מטפל זר אחר.

אגף הסיעוד סבר כי בנסיבות המקרה, אין ספק שהאחייך מעניק טיפול הולם וראוי למבוטח.

על פי ההנחיות הקיימות לא ניתן להעסיק אחייך המתגורר עם הזכאי לגמלת סיעוד, כמטפל בו דרך חברה נותנת שירותי סיעוד.

יחד עם זאת, לאור מצבו של המבוטח והטיפול ההולם בו, דנה הוועדה המקומית במקרה, לאחר ביקור בית שערכה, והחליטה לקבוע כי אין שירותים זמינים במסגרת שירותי גמלת הסיעוד.

החלטה זו אפשרה את מתן גמלת הסיעוד בכסף.

סיכום המקרה – לאור ההחלטה שהתקבלה, נקבע שתשלום למבוטח גמלת סיעוד בכסף החל מ-01/03/2018 וכי מתן הגמלה בכסף ילווה בביקורים נוספים של הוועדה בביתו של המבוטח.

### **ביטול שלילת זכאות להשלמת הכנסה בגין יציאה לחו"ל**

הסוגיה – שלילת זכאות להשלמת הכנסה בגין יציאה לחו"ל על אף שלטענת המבוטחת לא יצאה מהארץ מעבר למותר על פי חוק.

פרטי המקרה – מבוטחת המקבלת קצבת אזרח ותיק ותוספת השלמת הכנסה הלינה על שלילת זכאותה להשלמת הכנסה בגין יציאה לחו"ל.

לטענתה, משך הזמן ששהתה בחו"ל אינו אמור לשלול זכאות, שכן, לא שהתה בחו"ל מעל 72 ימים.

בחינת המשמעויות – על פי סעיף 14א(ג)(2)(א) לחוק הבטחת הכנסה, לא תשולם גמלה לזכאי שהוא או בן זוגו הגיעו לגיל פרישה, אם הזכאי ובן זוגו יצאו מישראל במצטבר פחות מארבע פעמים באותה שנה קלנדרית, ואולם סך הימים שבהם שהה מחוץ לישראל באותה שנה קלנדרית עלה על 72 ימים.

במקרה כזה לא תשולם גמלת השלמת הכנסה בעד כל אחד מהחודשים, כולם או חלקם, מהיום

ה-73 ועד ליום ה-100 שבו שהה מחוץ לישראל באותה שנה קלנדרית.

לטענת הסניף, במהלך שנת 2017 שהתה המבוטחת בחו"ל מעל 72 ימים ולכן נשללה זכאותה לתוספת השלמת הכנסה לחודש 12/17.

המבוטחת מצדה טענה כי בפועל יצאה לחו"ל ב-08/12/17 ולא ב-07/12/17. המבוטחת אף תמכה טענה זו ברישום על גבי כרטיס הטיסה.

לאור טענתה של המבוטחת, פנה האגף לפניית הציבור לאגף קצבאות אזרח ותיק ושאיירים, בבקשה לבחון את המקרה.

בבדיקת האגף נמצא כי ההחלטה לשלול את תוספת השלמת הכנסה לחודש 12/2017 התבססה על הנתונים שהתקבלו מביקורת הגבולות, לפיהם הרישום לטיסה נעשה בתאריך 07/12/2017 בשעה 21:32.

עם זאת, מהנתונים המופיעים על גבי כרטיס הטיסה שהמציאה המבוטחת, עולה כי בפועל יצאה את הארץ בתאריך 08/12/2017 בשעה 05:10 בבוקר.

סיכום המקרה – ניתנה הנחייה לסניף לחדש את הזכאות לתוספת השלמת הכנסה לחודש 12/2017.

כמו כן, בעקבות מקרה זה, הורה האגף לסניפים לבקש כרטיסי טיסה ממבוטחים במקרים בהם הזכאות או אי הזכאות תלויה ביום או יומיים.

### **ביטול תשלום קנס בגין אי הופעה לוועדה**

הסוגיה – ביטול תשלום קנס בגין אי הופעה לוועדה בשל סיבה מוצדקת.

פרטי המקרה – במסגרת תביעה לקצבת נכות כללית, זומנה מבוטחת לוועדה רפואית. לטענת עורכת דינה, בדרכה לוועדה לקתה המבוטחת בהתקף חרדה קשה שלווה בהקאות ובדפיקות לב. בשל התקף החרדה לא הגיעה המבוטחת לוועדה. בגין אי הופעתה חויבה המבוטחת בקנס, כתנאי לזימונה לוועדה נוספת. לטענת עוה"ד שולם הקנס בלית ברירה על מנת שהטיפול בתביעה יחודש. עוה"ד דרשה לבטל את הקנס ולהחזיר את התשלום ששולם, בשל הנסיבות שמנעו מהמבוטחת להגיע לוועדה.

בחינת המשמעויות – בירור עם הסניף העלה כי המבוטחת חויבה בקנס מאחר שלא הופיעה לוועדה ולא הודיעה על כך מבעוד מועד. הסניף ציין כי הקנס שולם והטיפול בתיק חודש.

בשל הנסיבות, פנה האגף לפניית הציבור לאגף הוועדות הרפואיות בבקשה כי יבחן את המקרה ואת נסיבות החיוב בקנס.

אגף הוועדות הרפואיות מצא לנכון להחזיר למבוטחת את תשלום הקנס ששילמה עקב אי הופעתה לוועדה, מכיוון שבדרכה לוועדה לקתה המבוטחת בהתקף חרדה, ובזמן אמת פנתה לסניף באמצעות האתר האישי והודיעה שלקתה בהתקף ולכן לא תגיע לוועדה.

**סיכום המקרה** – בשל נסיבות אי ההגעה לוועדה, ועל אף שהקנס שולם זה מכבר, הורה אגף הוועדות הרפואיות לסניף להחזיר למבוטחת את תשלום הקנס.

### **בקשה להכרה בתרומת איברים כמזכה בתגמולים למתנדב**

**הסוגיה** – האם ניתן להכיר בתורם כליה כמתנדב לפי פרק ביטוח מתנדבים ולזכות אותו בהטבות בהתאם?

**פרטי המקרה** – מבטח שתרום כליה השיג בפני אגף לפניית הציבור על דחיית בקשתו להכיר במעשה שלו כמעשה מציל חיים, ובהתאם לזאת להכיר בו כמי שנפגע במסגרת התנדבותו, ולזכות אותו בהטבות המגיעות מכוח פרק ביטוח "מתנדבים".

**בחנית המשמעויות** – בהתאם לסעיף 287(5) לחוק הביטוח הלאומי מתנדב לעניין תגמולים למתנדבים הינו, בין היתר, "מי שעשה בהתנדבות, שלא בשכר, פעולה להצלת חיים או רכוש של הזולת, לפי כללים שנקבעו באישור ועדת העבודה והרווחה, והמוסד הכיר בפעולתו לאחר מעשה". תקנה 1 לתקנות הביטוח הלאומי (פעולת התנדבות להצלת חייו או רכושו של הזולת) קובעת את התנאים להכרה במתנדב.

לפי סעיף זה, נדרש שהפעילות בהתנדבות להצלת חיים תהא בנסיבות שבהן סביר להניח כי סכנה של ממש מאיימת באופן מידי על חייו של הזולת.

על פי חוות דעת הלשכה המשפטית, ברוב המקרים של תרומת איברים לא יתקיימו הוראות התקנה בדבר סכנת חיים מיידית, ולא למקרים אלה התכוון מחוקק המשנה.

בנוסף לאמור לעיל, בתקנות השתלת איברים (תשלום פיצוי והחזר כספי בעד הוצאות לתורם, התש"ע-2010), נקבעו הוראות ספציפיות המתייחסות לתשלום והחזר כספי בעד הוצאות לתורם, הקובעות זכאות לתשלום אך ורק למפורט במסגרתן (ראה תקנה 2 לתקנות אלו), לרבות תשלום בגין אובדן כושר השתכרות ורכישת ביטוחים וקבלת טיפולים פסיכולוגיים, חופשת החלמה והוצאות נסיעה.

בתקנה 3 לתקנות האמורות נקבע במפורש שהתשלום בגין אובדן כושר השתכרות יהיה שווה לסכום שמשלם המוסד לביטוח לאומי לאדם המשרת במילואים (ולא לפי הכללים החלים בנוגע לנפגע לפי פרק מתנדבים).

ע"פ חוות דעת הלשכה המשפטית, קביעת הסדר ספציפי מיוחד לתשלום לתורם, שאף מתייחס במסגרתו למוסד לביטוח לאומי, אף הוא מחזק את המסקנה שביטוח מתנדבים לא מיועד להכרה במקרים כגון אלו.

**סיכום המקרה** – לאור האמור לעיל, השיב האגף למבוטח כי לא ניתן להכיר במקרה האמור כמזכה על פי פרק ביטוח מתנדבים.

### **החזר תשלום דמי אבטלה ששולם לחשבון בנק שאינו מעודכן**

**הסוגיה** – מה דינו של תשלום דמי אבטלה ששולם לחשבון בנק שאינו מעודכן?

פרטי המקרה – למבוטחת שולמו דמי אבטלה בתקופה מ-10/08 ועד 02/09.

כעבור שנים נערכה ביקורת ניכיים ובעקבותיה הוחזרו למבוטחת הפרשים בדמי ביטוח, מה שהביא ליצירת זכות בסך 650 ₪ באבטלה.

התשלום הועבר למבוטחת ב-05/2017 לחשבון בבנק הפועלים שפרטיו היו במערכת משנת 2008 ושאליו שולמו דמי האבטלה בשעתו.

לטענת המבוטחת, חשבון הבנק אליו הופקד התשלום היה משותף לה ולבעלה אולם בשנת 2012 התגרשו בני הזוג, ומאז לטענתה אין לה כל גישה לחשבון ובעלה לשעבר מסרב להעביר לה את הכסף.

המבוטחת הלינה על כך שהתשלום הופקד לחשבון ישן שכיום אין לה כל גישה אליו, בעוד שלטענתה יש לה חשבון חדש ומעודכן בו היא מקבלת את קצבת הילדים.

עוד הלינה המבוטחת על כך שכאשר פנתה לסניף, הופנתה להסדיר את העניין מול הבנק.

בחינת המשמעויות – בירור עם הסניף העלה כי הסניף פנה בעניין לאגף הבנקים במשרד הראשי והובהר שמדובר בתשלום שהופקד לחשבון בבנק הפועלים. התשלום לא הוחזר על ידי הבנק ומאחר שהבנק אינו משתף פעולה עם הביטוח הלאומי, על המבוטחת לפנות ישירות לבנק.

מאחר שהאגף לפניית הציבור סבר כי אין זה ראוי להפנות את המבוטחת להתנהל לבדה מול הבנק, פנה האגף לאגף הבנקים וכן לתחום אבטלה במשרד הראשי. משלא התקבל מענה ענייני, פנה האגף לאגף חקיקה ותוכניות עבודה, הן בעניינה הפרטני של המבוטחת והן על מנת שייבחן תהליך העבודה כך שלהבא לא יופקד תשלום לחשבון בנק שאינו מאומת.

סיכום המקרה – בעקבות פניית האגף לפניית הציבור, פעל אגף חקיקה ותוכניות עבודה להחזרת הכסף מהבנק, ותשלום בסך 650 ₪ שחזר מהבנק שולם מחדש למבוטחת.

כמו כן, בעקבות פניית האגף, נמסר על ידי מנהלת אגף חקיקה ותוכניות עבודה כי ישנה כוונה לבחון כללים לביצוע אימות חזר של חשבון בנק הקיים במערכת, במקרה של תיקים שלא היו פעילים זמן ממושך.

### **הכרה בפגיעה כתאונת עבודה בשל מצב תחלואה קודם**

הסוגיה – מבוטח הסובל מאי ספיקה ורידית חיצונית ברגליו, נפגע במהלך עבודתו ברגלו. האם יש להכיר בפגיעה כתאונת עבודה?

פרטי המקרה – מבוטח בן 63, העובד במאפייה נפגע במהלך עבודתו, כאשר מגש כבד נפל על רגלו.

הפצע ברגלו של המבוטח הזדהם והמבוטח אף אושפז עקב כך. המבוטח פנה לאגף לפניית הציבור להלין על כך שהפגיעה לא הוכרה כתאונת עבודה.

בחינת המשמעויות – בירור עם הסניף העלה כי התביעה נדחתה בהיעדר קשר סיבתי רפואי, שכן, על פי חוות דעתו של רופא המוסד, הפצע ברגלו של המבוטח נגרם ממחלה כרונית ממנה סובל אשר גורמת להיווצרות פצעים. לאחר דחיית התביעה לדמי פגיעה, נבחנה הזכאות לדמי תאונה, אולם אף תביעה זו

נדחתה בהיעדר קשר סיבתי וגורם חיצוני, שכן, נקבע כי הפצע לא נגרם על ידי גורם חיצוני אלא כתוצאה ממחלה טבעית כרונית אשר מטבעה יוצרת פצעים.

מעיון בתיקו של המבוטח ובמסמכים הרפואיים נמצא כי אכן המבוטח סובל מאי ספיקה ורידית חיצונית שכבר גרמה לו לכיבים בעבר וכי הרופא מטעמו ציין כי אין כל ספק שהאירוע בעבודה גרם למבוטח לזיהום קשה ברגלו. רופא פלבולוג (מומחה למחלות ורידים) המטפל במבוטח ציין כי נפילת מגש על רגלו של המבוטח עשויה לגרום לסיבוכים ולזיהומים וכי יש לראות קשר ישיר בין נפילת המגש לבין האירוע והאשפוז.

לאור האמור, פנה האגף לפניות הציבור לתחום דמי פגיעה במשרד הראשי בבקשה שיבחן ההחלטה בתיק. בעקבות פניית האגף, נבחן המקרה על ידי רופא תעסוקתי יועץ בלשכה הרפואית, אשר קבע כי קיים קשר סיבתי סביר לגבי סוג הנזק, הזמנים וההשתלשלות (גם אם מדובר במקרה נדיר) והמליץ להכיר במבוטח כנפגע בעבודה ולאשר את כל תקופות אי הכושר.

סיכום המקרה – פגיעתו של המבוטח הוכרה כתאונת עבודה ותביעתו לדמי פגיעה אושרה.

### **הפסקת זכאות לגמלת הבטחת הכנסה עקב מסמך שלא טופל**

הסוגיה – הפסקת הזכאות לגמלת הבטחת הכנסה בשל אי המצאת מסמכים, על אף שהמסמך הרלוונטי התקבל בסניף אך לא טופל.

פרטי המקרה – מבוטח המקבל גמלת הבטחת הכנסה פנה באמצעות לשכת השר וטען כי המציא לסניף את כל המסמכים שנתבקש, ואף על פי כן, פעם אחר פעם אומרים לו כי המסמכים לא התקבלו.

בחינת המשמעויות – בירור עם הסניף העלה כי אכן נשלחה דרישה להמצאת מסמכים ומאחר שהמבוטח לא המציא את המבוקש הופסק תשלום הגמלה. בתשובתו לאגף פניות הציבור, ציין הסניף כי בינתיים הומצא המבוקש והזכאות לגמלה חודשה.

בשל טענתו של המבוטח כי המציא לסניף את המסמכים שנתבקש, בדק האגף את התיק הסרוק ומההתכתבות בתיק עלה כי מסמך ששלח המבוטח אכן התקבל בסניף במועד, אולם בטעות נשלח לסריקה ללא טיפול.

סיכום המקרה – בעקבות בירור האגף נמצא כי אכן מסמך ששלח המבוטח לא טופל במועד. הסניף יצר קשר עם המבוטח והתנצל בפניו על הטעות.

### **הצעה לתיקון מועד הערעור על החלטה לדחיית תביעה למוזנות**

הסוגיה – הצעה לתיקון מועד הערעור על דחיית תביעה למוזנות ל-12 חודשים ממסירת ההודעה לתובע.

פרטי המקרה – מבוטח פנה לאגף לפניות הציבור והסב את תשומת הלב לכך שבאתר האינטרנט של המוסד פורסם מידע מוטעה באשר למועד הערעור על החלטה בנושא מוזנות. באתר צוין בטעות כי ניתן לערער על החלטה תוך 12 חודשים ממסירת ההודעה לתובע, בעוד שעל פי סעיף 8(ב) לתקנות המוזנות (הבטחת תשלום), תשל"ג-1972, מועד הערעור הוא 6 חודשים ממתן החלטה.

בחינת המשמעויות – הכלל לגבי מרבית הגמלאות הוא שערעור על החלטת המוסד יוגש תוך 12 חודשים ממסירת ההודעה לתובע. זאת, על פי סעיף 1(ב) לתקנות הביטוח הלאומי (מועדים להגשת תובענות),

תש"ל-1969. אגף שירות לקוחות בדק את המידע המפורסם באתר ונמצא כי המבוטח צודק. בבדיקה התברר כי הדף המתייחס לערעור הוא דף כללי המשמש לנושאים רבים ומכאן הטעות. בעקבות הפנייה תוקן הדף.

על אף שהטעות עליה הצביע המבוטח תוקנה, מצא לנכון האגף לפניות הציבור להעלות בפני מינהל הגמלאות את שאלת ההצדקה לאבחנה הקיימת בתקנות, בין מועדי הערעור לכלל הגמלאות המשתלמות על ידי המוסד, לבין מועד הערעור על החלטה בנושא מזונות.

**סיכום המקרה** – מינהל הגמלאות החליט שיש מקום לפעול לתיקון תקנות המזונות (הבטחת תשלום) וליישר קו עם יתר הגמלאות, דהיינו, לקבוע מועד ערעור ל-12 חודשים במקום

6 חודשים. תחום מזונות התבקש לפעול לתיקון החקיקה.

### **זכאות לדמי תאונה למקבל קצבת נכות מלאה**

**הסוגיה** – האם ניתן לקבל דמי תאונה במקביל לקצבת נכות כללית מלאה?

**פרטי המקרה** – מבוטחת נכה עובדת, המקבלת קצבת נכות כללית מלאה, נפגעה בעבודה ובעקבות כך הוחמרה מוגבלותה הרפואית באופן זמני, כך שאינה מסוגלת לעבוד כלל ואף לא לצאת מביתה. בעקבות ההחמרה במצבה הגישה תביעה לקצבת שירותים מיוחדים ופנתה לאגף פניות הציבור בבקשה לזרז הטיפול בתביעתה.

בירור מול הסניף העלה כי מדובר במי שמקבלת הטבות בניידות. תביעתה לקצבת שירותים מיוחדים נבחנה, אולם נמצא כי המבוטחת אינה עונה על תנאי הזכאות לקבלת כפל כדין של קצבאות ניידות ושירותים מיוחדים.

הסניף התבקש על ידי האגף לפניות הציבור לבחון אף את הזכאות לדמי תאונה מאחר שכאמור מדובר בנכה שעבדה קודם למועד התאונה.

בתשובת הסניף צוין כי לא תיתכן זכאות לדמי תאונה למי שמקבל קצבת נכות כללית מלאה.

**בחינת המשמעויות** – אגף פניות הציבור הפנה את תשומת לב הסניף להוראות חוזר נפגעי עבודה 32/2012 לפיו קיימת זכאות לדמי תאונה גם לבעלי דרגת נכות כללית מלאה, במקרה שמדובר בנכה עובד שאין עומדים לזכותו ימי מחלה.

**סיכום המקרה** – לאור האמור, הנחה הסניף את המבוטחת להגיש תביעה לדמי תאונה. התביעה נבחנה ואושרה.

כמו כן, הוראות החוזר רועננו בקרב כל פקידי דמי פגיעה ומרכז השירות בסניף.

### **זכות דיון בבקשה חוזרת לבחינת חוב**

**הסוגיה** – האם ניתן להעביר לוועדה לבחינת חובות בקשה חוזרת תוך פחות משנה ללא סיבה אחרת/שונה מהבקשה הקודמת?

פירוט המקרה – המבוטח, אב ל-10 ילדים, פנה לאגף לפניית הציבור ב-04/2017 בבקשה לביטול חובו בהבטחת הכנסה. לטענתו, החוב אינו מוצדק ולא ניתנה כל התייחסות למצבו המשפחתי, לעובדת היותו מובטל ולכך שאשתו פוטרה מעבודתה ונמצאת במצב נפשי קשה.

בבירור עם הסניף עלה כי למבוטח נוצר חוב בגמלת הבטחת הכנסה על סך 17,382 ₪ בגין הכנסות מתמיכה משפחתית ששללו זכאות לחודשים 06-11/2015. המבוטח העביר בקשה לוועדה לבחינת חובות ב-06/2016 שהחליטה על ביטול חלקי של החוב, ובוטל סכום של 8,382 ₪ ב-03/2017. המבוטח העביר בקשה נוספת לוועדה שדחתה את בקשתו לביטול יתרת החוב. הסניף ציין בפניו כי אין מקום לשלוח שוב את התיק לוועדה לבחינת חובות.

בחינת המשמעויות – אכן מדובר בבקשה חוזרת של המבוטח לוועדה לבחינת חובות אשר נדונה לאחרונה בחודש 03/17. בתדריך טיפול חובות בסעיף 12.8 פסקה 5 נקבע כך:

**"הוגשה בקשה חוזרת תוך פחות משנה ללא סיבה אחרת/שונה מהבקשה הקודמת –**

יש לראות את הגשת הבקשה כערעור על ההחלטה הקודמת ולפעול כדלהלן:

- אם ההחלטה בבקשה בוצעה על ידי הסניף - יש להעביר את הערעור לוועדה.
- אם ההחלטה בבקשה בוצעה על ידי הוועדה - יש להעביר את הבקשה לערעור שני לוועדה.
- לאחר שני דיונים בוועדה - יש להעביר את הבקשה לבית הדין."

סיכום המקרה – בעקבות פניית האגף לפניית הציבור עלה כי למבוטח עומדת הזכות שבקשתו לבחינת חובו תידון שלוש פעמים, פעם אחת בסניף ופעמיים בוועדה לבחינת חובות במשרד הראשי. לפיכך, בקשתו הועברה לוועדה לבחינת חובות.

### **טיפול ועדת תביעות במסמכים**

הסוגיה – טיפול ועדת תביעות במסמכים המוגשים אליה, במקרים בהם אין בסמכותה לדון.

פרטי המקרה – תביעתה של מבוטחת לדמי לידה נדחתה לאחר שנקבע כי לא התקיימו יחסי עובד-מעביד. המבוטחת פנתה לאגף לפניית הציבור וטענה כי ערערה על הקביעה אולם הערעור לא טופל.

בחינת המשמעויות – מעיון בתיק נמצא כי לאחר דחיית תביעתה לדמי לידה, פנתה המבוטחת לוועדת תביעות.

לפנייתה צירפה מכתב מפורט וכן מסמכים שונים התומכים בטענותיה.

כעבור כחודש וחצי נענתה המבוטחת כי הוועדה אינה מוסמכת לדון בהחלטות פקיד גבייה.

אין חולק כי הוועדה אכן אינה מוסמכת לדון בהחלטות של פקיד ביטוח וגבייה, אלא שהמסמכים שצורפו לפנייתה של המבוטחת לוועדת התביעות לא הועברו לטיפולו של פקיד הביטוח והגבייה ולמעשה נותרו ללא כל טיפול.

בעקבות פניית האגף לפניית הציבור הועברו המסמכים לפקיד הביטוח והגבייה לבחינה חוזרת.



בנוסף, לאור מקרה זה, פנה האגף למנהלת אגף חקיקה ותוכניות עבודה וביקש לדעת האם ישנן הנחיות ברורות לוועדת התביעות לפיהן במקרים בהם אין בסמכות הוועדה לטפל יועברו המסמכים לטיפול הגורם המתאים.

**סיכום המקרה** – מנהלת אגף חקיקה ותוכניות עבודה הבהירה כי למיטב ידיעתה בדרך כלל מעבירה ועדת התביעות מסמכים המגיעים לידיה לטיפול הגורם המתאים, אולם מכל מקום הנושא יחודד ביום עיון שאמור להיערך בנושא.

### **טיפול לקוי בתביעה לקביעת דרגת נכות מעבודה**

**הסוגיה** – טיפול לקוי בתביעה לקביעת דרגת נכות מעבודה, הן בהיבט המקצועי והן בהיבט השירותי.

**פרטי המקרה** – למבוטח נשלח מכתב ב-12/2017 בדבר זכאותו למענק חד פעמי בסך 46,870 ₪.

ב-08/2018 פנתה לאגף פניות הציבור באת כוחו בטענה כי על אף המכתב האמור המענק טרם שולם. עוד טענה עו"ד כי פניותיה לסניף בנושא לא זכו להתייחסות.

**בחינת המשמעויות** – בירור עם הסניף העלה כי המענק לא שולם בשעתו בשל תקלה טכנית.

רק בעקבות פנייתה של עו"ד לאגף פניות הציבור החל הטיפול בתשלום המענק.

או אז נבדק הבסיס לתשלום ונמצא כי חלה טעות בחישוב הבסיס (בשל קביעת מעמדו של המבוטח כעובד יומי ולא כעובד חודשי) וכי למעשה ישנה זכאות למענק בשיעור נמוך באופן ניכר מזה שצוין במכתב שנשלח למבוטח (מענק בשיעור 26,961 ₪ ולא בשיעור 46,870 ₪).

יתרה מזו, בעקבות הקטנת הבסיס חושבו מחדש גם דמי הפגיעה וגמלת הנכות מעבודה ששולמה למבוטח לתקופה זמנית ונוצרה יתרת חוב. החוב קוזז מתשלום המענק כך שבפועל שולם למבוטח מענק בסך של כ-6,000 ₪ בלבד.

בבדיקת האגף לפניות הציבור את השתלשלות הטיפול הן בתיק התביעה והן בפניותיה של עו"ד לסניף בנושא, נמצאו מספר כשלים:

- על אף שכבר בתאריך 11/12/2017 נשלח מכתב בדבר הזכאות למענק ושיעורו, תשלום המענק לא טופל עד למועד פנייתה של עו"ד ב-09/08/2018, דהיינו, לאחר למעלה מ-8 חודשים.
- במהלך כל אותה התקופה פנתה עו"ד לסניף במספר פניות, אולם פניותיה לא טופלו ולא נענו (לפנייתה צירפה עו"ד לפחות 5 פניות שלה לסניף שלטענתה לא נענו). יש להניח כי התייחסות לפניותיה של עו"ד היו מביאים לגילוי מוקדם יותר של התקלה ושל הטעות בחישוב הבסיס.
- יש לזכור שבמהלך כל אותה העת סבור המבוטח כי הוא עתיד לקבל תשלום בסך של למעלה מ-46,000 ₪, וככל אדם סביר יש להניח שכלכל את צעדיו הכלכליים ובכלל, בהתאם.
- בעקבות פנייתה של עו"ד לאגף פניות הציבור התחיל הטיפול בתשלום המענק, אז כאמור מתגלה הטעות שנפלה בחישוב הבסיס. בנקודת זמן זו של גילוי הטעות והשלכותיה (וביתר שאת, בשל העובדה כי נקודת זמן זו התרחשה ערב היציאה לחופשה מרוכזת), לא התקיימה כל שיחת הבהרה והתנצלות עם עו"ד ואף לא נשלח אליה מכתב מפורט בדבר הטעות שנפלה, תוך מתן הסבר מפורט בדבר אופן החישוב, התנצלות על העיכוב ועל הטעות. תחת זאת הסתפק הסניף במשלוח פוליסות למבוטח בדבר שינוי החישוב.

- העתקים מהפוליסות שנשלחו למבוטח לא נשלחו לעוה"ד, על אף היותה מייצגת רשומה ועל אף העובדה כי היא זו שפנתה לאגף. אם להוסיף על כך את העובדה שפניותיה של עוה"ד במהלך תקופה ארוכה זכו להתעלמות וכלל לא טופלו, הרי שמדובר בהתנהלות שאינה תקינה ובפגיעה בזכות הייצוג של המבוטח.

**סיכום המקרה** – האגף הפנה את תשומת ליבו של הסניף לכשלים שנפלו במהלך הטיפול בתביעה.

בעקבות כך ערך הסניף ניתוח מקיף של התהליך המקצועי, אף בשיתוף תחום נכות מעבודה במשרד הראשי, וזאת לשם הפקת הלקחים הדרושים.

בסיכום הבדיקה המעמיקה שנערכה על ידי הסניף הוחלט כי:

- תשלום מענק באופן אוטומטי על ידי המערכת. הובהר על ידי תחום נכות מעבודה במשרד הראשי כי הנושא יהיה אוטומטי בעוד כשנה.
- חידוד ההוראות בנושא ההבחנה בין עובד חודשי לעובד יומי (מה שהביא לחישוב השגוי במקרה זה).
- בכל מקרה שלדעת פקיד נכות יש לשנות את מעמדו של התובע בחישוב הבסיס שנקבע במסגרת הטיפול בדמי פגיעה ויש לכך השלכה כספית עליו להתייעץ עם מנהל המחלקה לפני שינוי המעמד.
- חידוד הנושא של הערות והתראות שמופיעות עם סגירת הוראה במערכת.
- הסניף העלה בפני המטה את הבעייתיות בכך שנשלחת למבוטח הודעת על תשלום, על אף שבפועל העדכון טרם עבר בקרת כספים וקליטה וייתכנו שינויים בגובה המענק.
- עד למציאת פתרון בנושא, יחודד לעובדים בישיבת צוות שבמקרה בו תיק חוזר מבקרת תקינות עם בסיס שגוי וישנה השלכה על גובה המענק, יש להוציא מכתב מתקן עם גובה התשלום הנכון, בציון העובדה שהמכתב הראשון מבוטל.
- ייבחן תהליך העבודה של רישומם של פקסים המתקבלים במחלקה ותהליך העברת המסמך לשולחנו של הפקיד המטפל.

### **מידע שאינו מדויק באתר האינטרנט בנושא יציאות לחו"ל של מקבלי גמלה**

**הסוגיה** – מידע שאינו מדויק באתר האינטרנט בנושא של זוכה המקבלת תשלום מזונות מהביטוח הלאומי ויוצאת לחו"ל במעבר גבול יבשתי.

**פרטי המקרה** – מבטחת טענה כי המידע באתר האינטרנט הטעה אותה לחשוב שיציאה במעבר גבול יבשתי מעבר ליום אחד אינה שוללת זכאות, מאחר שבאתר מצוין: "יציאה במעבר גבול יבשתי (מעבר ארז) לתקופות קצרות, לא תיחשב במניין היציאות לחו"ל באותה השנה".

**בחינת המשמעויות** – בהתאם להוראות חוק המזונות (הבטחת תשלום), זוכה שיצאה לחו"ל תמשיך לקבל את הקצבה בזמן שהיא שוהה בחו"ל, ובלבד שיצאה לחו"ל 3 פעמים לכל היותר במהלך אותה השנה (מ-1 בינואר עד 31 בדצמבר באותה שנה), ומספר הימים ששהתה בחו"ל במהלך אותה השנה אינם עולים על 72 ימים.

בהתאם להוראות בתדריך מזונות, יציאה וכניסה באותו היום, או עד ליום שלמחרת, כאשר קיים רצף יבשתי ליעד, לא ייחשבו כיציאות לחו"ל השוללות זכאות.

בבדיקת האגף לפניית הציבור נמצא כי אכן המידע באתר האינטרנט בנוגע ליציאה במעבר גבול יבשתי עשוי להטעות, שכן לא מצוין מפורשות "יציאה וכניסה באותו היום, או עד ליום שלמחרת" אלא מצוין "יציאה במעבר גבול יבשתי לתקופות קצרות". הביטוי "תקופות קצרות" אינו ברור וזוכה אכן עלולה לטעות ולחשוב שגם יציאה למספר ימים מועט לא תיחשב כיציאה לחו"ל השוללת זכאות.

האגף פנה בעניין לתחום מזונות במשרד הראשי ונמצא כי אכן המידע אינו ברור דיו והם יפעלו לתיקון הנוסח.

סיכום המקרה – המידע באתר האינטרנט תוקן.

### **מסירת מידע אישי לבן משפחה קרוב של המבוטח**

הסוגיה – האם ניתן למסור מידע אישי אודות מבוטח לבן משפחה קרוב?

פרטי המקרה – מבוטח הליון על כך שנמסרו לאשתו פרטים חסויים אודות מצבו הרפואי.

בתשובת הסניף לתלונה הובהר כי למבוטח נקבעה דרגת אי כושר מלאה, ולכן פקידת התביעות התקשרה למבוטח על מנת להודיע לו על ביטולה של ועדה רפואית נוספת שנקבעה.

הפקידה התקשרה למספר הטלפון היחיד שהופיע במערכת, מספר טלפון נייח בבית.

לטלפון ענתה אשתו של המבוטח שציינה כי בעלה אינו בבית. הפקידה ביקשה מהאישה למסור לבעלה כי הוועדה מבטלת. לשאלת האישה מדוע בוטלה הוועדה, השיבה הפקידה כי "נקבעו אחוזי נכות מקסימליים ואין צורך להגיע לוועדות נוספות".

בתשובת הסניף למבוטח צוין כי "לאישה לא נמסר כל מידע אישי ו/או רפואי...".

בחינת המשמעויות – למבוטח נקבעו אחוזים רפואיים פסיכיאטריים שהביאו לאובדן כושר מלא (סובל מסכיזופרניה פרנואידית) ומעיון בפרוטוקול האבחון הרפואי עולה כי המבוטח ביקש שיבטיחו לו שאף אחד לא יידע על האבחון.

האגף לפניית הציבור סבר כי באמירה "נקבעו אחוזי נכות מקסימליים", יש משום מסירת מידע אישי ולפיכך פנה לאגף שירות לקוחות בשאלה האם פקידת התביעות נהגה במקרה זה על פי הכללים בנושא הגנת הפרטיות.

מנהלת אגף שירות לקוחות הבהירה כי הנוהל במוקד הטלפוני כאשר חוזרים למבוטח עם תשובה ועונה לשיחה אדם אחר, הוא כלהלן:

- מזהים את העונה בקוד סודי.
  - אם אין קוד סודי – לא מוסרים תשובה ומבקשים מהעונה שימסור למבוטח ליצור קשר.
- באשר למענה של פקידת התביעות, גם בבירור עם מינהל הגמלאות הובהר כי על פי נוהל מסירת מידע מותר למסור מידע אישי ו/או רפואי רק למי שמזדהה בטלפון באמצעות קוד סודי.

סיכום המקרה – בבירור עם מינהל הגמלאות הובהר כי במקרה זה פקידת התביעות פעלה שלא בהתאם לנהלים. פרטי המקרה הובאו לידיעת מנהל הסניף ומנהלת תחום הגמלאות בסניף לשם הפקת הלקחים הדרושים.

## **תשלום רטרואקטיבי של מענק לימודים**

**הסוגיה** – האם ניתן להגדיל את תקופת הזכאות הרטרואקטיבית שאושרה להורה עצמאי?

**המקרה** – למבוטחת החיה ללא בן זוג שולמו בעבר מענקי לימודים. בשנת 2013 נולד למבוטחת ילד נוסף, והזכאות למענק לימודים נחסמה בשל אי בהירותו של מעמדה.

המבוטחת פנתה במהלך שנת 2016 והבהירה כי היא חיה ללא בן זוג, ובעקבות זאת חודשה הזכאות. בהתאם לכללי השיהוי אושרה זכאות למענק עבור השנים 2015 ו-2016 ואילו הזכאות לשנת 2014 נשללה.

**בחינת המשמעויות** – במסגרת בירור הפנייה בדק האגף לפניית הציבור אם נשלחה למבוטחת הודעה בזמן חסימת הזכאות. הסניף טען כי נשלחה הודעה בדבר הזכאות לקצבת ילדים שבה צוין כי עליה להודיע על כל שינוי.

האגף לפניית הציבור סבר כי הצדק עם המבוטחת משום שלא צוין בפניה כי המענק נחסם והיא לא התבקשה להסדיר את מעמדה. ההודעה על קצבת הילדים לא הזכירה את נושא המענק, ומבחינתה של המבוטחת לא חל כל שינוי, כך שלא היה עליה לפנות לעדכון.

**סיכום המקרה** – המקרה נבחן על ידי אגף גמלאות משפחה והוחלט לאשר זכאות גם עבור שנת 2014.

## **תיקון תחשיב תגמול אסיר ציון לאלמנה**

**הסוגיה** – תחשיב שגוי של גמלת אסיר ציון לאלמנה.

**פרטי המקרה** – מבוטח היה זכאי לתגמול כאסיר ציון. בשנה שלפני פטירתו קוזז חוב גמלת יתר מהתגמול ששולם לו.

עם פטירתו קמה לאלמנתו זכאות לתגמול. התגמול לאלמנה מחושב על פי גובה הגמלה לה היה זכאי המנוח. לטענת האלמנה יש לחשב את שיעור התגמול המגיע לה על פי גובה התגמול ששולם לבעלה המנוח, **לפני** הפחתת החוב, אולם בפועל חושב התגמול על פי סכום התגמול **לאחר** הפחתת החוב. האלמנה פנתה לאגף פניות הציבור והלינה על כך שעל אף פניותיה הרבות בנושא לתחום אסירי ציון, לא קיבלה מענה מספק.

**בחינת המשמעויות** – במכתב שנשלח לאלמנה צוין כי המנוח היה זכאי לתגמול חודשי בגובה 1,768 ₪ (לאחר הפחתת חוב) והתגמול לאלמנה חושב על פי 60% מסכום זה. בהתאם לזאת, האלמנה הינה זכאית לתגמול בגובה 1,060 ₪.

האגף לפניית הציבור סבר כי יש ממש בטענת האלמנה וכי יש לחשב את בסיס התגמול לאלמנה מתוך סכום התגמול למבוטח שעמד על סך 2,357 ₪ **לפני** הפחתת החוב, ולכן פנה בעניין לתחום אסירי ציון.

**סיכום המקרה** – תחום אסירי ציון ערך בחינה מחודשת של הנתונים ומצא כי אכן נפלה טעות בחישוב התגמול. מאחר שהתגמול שהיה המנוח צריך לקבל עמד על סך 2,357 ₪, הרי ש-60% מסכום זה הינו התגמול לו זכאית האלמנה והוא עומד על סך 1,414 ₪.

שיעור התגמול תוקן ואלמנה שולמו הפרשים.

## גבייה

### גביית דמי ביטוח מעובדת נשואה בחל"ת

הסוגיה – האם עובדת נשואה היוצאת לחופשה ללא תשלום (חל"ת) צריכה לשלם דמי ביטוח עבור עצמה?

פרטי המקרה – עובדת נשואה הנמצאת בחל"ת ביקשה לברר אם בתקופת החל"ת עליה לשלם דמי ביטוח עבור עצמה.

בחינת המשמעויות – על פי תקנה 6 לתקנות הביטוח הלאומי (הוראות מיוחדות בדבר תשלום דמי ביטוח), בחדשיים הראשונים חובת תשלום דמי הביטוח עבור מי שנמצא בחופשה ללא תשלום חלה על המעסיק.

החל מהחודש השלישי, מי שנמצא בחופשה ללא תשלום ואינו עובד כשכיר ו/או כעצמאי חייב לשלם דמי ביטוח לאומי ודמי ביטוח בריאות עבור עצמו.

בהקשר של חיוב עובדת נשואה בדמי ביטוח עבור תקופת חל"ת העולה על חודשיים, התעוררה השאלה אם היא חייבת בדמי ביטוח או שמא במקרים אלה גוברת ההוראה בחוק הקובעת פטור מתשלום דמי ביטוח לאישה נשואה שאינה עובדת מחוץ למשק ביתה. בירור עם אגף הביטוח והגבייה העלה כי עובדת נשואה חייבת בתשלום דמי ביטוח עבור תקופת חל"ת העולה על חודשיים, אלא שהמוסד אינו פונה לעובדת בדרישה ולא מחייב אותה בתשלום, אלא אם כן היא פונה מיוזמתה ומבקשת לשלם עבור חודשי החל"ת.

האגף לפניית הציבור פנה לאגף הביטוח והגבייה בעניין וביקש לוודא כי המוסד פועל באופן שוויוני בעניין גביית דמי הביטוח מאוכלוסייה זו.

סיכום המקרה – בעקבות פניית האגף לפניית הציבור הוכנס הנושא לתוכניות העבודה כך שהמוסד יחייב באופן אוטומטי כל אישה נשואה שמעסיקה דיווח כי היא עובדת בחופשה ללא תשלום.

### ניכוי דמי ביטוח שלא כדין מדמי אבטלה

הסוגיה – ניכוי דמי ביטוח לאומי שלא כדין מדמי אבטלה ששולמו למבוטחת שהגיעה לגיל פרישה ולא עבדה.

פרטי המקרה – למבוטחת שהגיעה לגיל פרישה שולמו דמי אבטלה. המבוטחת הלינה על כך שנוכו מדמי האבטלה דמי ביטוח לאומי על אף שהגיעה לגיל פרישה ואינה עובדת.

בחינת המשמעויות – הסניף השיב למבוטחת כי בהיותה מקבלת דמי אבטלה, וכל עוד אינה זכאית לתשלום קצבת אזרח ותיק, היא חייבת בתשלום דמי ביטוח לאומי.

האגף לפניית הציבור פנה בעניין לתחום הביטוח במשרד הראשי על מנת לברר מדוע נוכו דמי ביטוח, זאת לאור הפטור הקבוע בסעיף 351(ג) לחוק הביטוח הלאומי שעל פיו "מבוטח שאינו עובד ואינו עובד עצמאי החייב בתשלום דמי ביטוח בעד עצמו שהגיע לגיל הפרישה וטרם מגיעה לו קצבת זקנה, לא יהיה חייב בתשלום דמי ביטוח לפי סעיף 355(ב), (ה), (ז), (ח), ו-(ט)".

תחום הביטוח בחן את המקרה וקבע כי ניכוי דמי ביטוח לאומי מדמי האבטלה אכן בוצע שלא כדין, כיוון שהמבוטחת מעל גיל פרישה ואינה עובדת.

**סיכום המקרה** – המבוטחת זוכתה בגין דמי הביטוח הלאומי שנוכו מדמי האבטלה שלא כדין, ומדמי האבטלה ינוכו דמי ביטוח בריאות בלבד.

בבירור עם אגף הביטוח והבריאות הובהר כי עם חיבורה של מערכת אבטלה למערכת מבוטח, מערכת מבוטח היא שתקבע את חובת התשלום ותחשב את גובה דמי הביטוח. חיבור זה ימנע ניכוי דמי ביטוח שלא כדין, כפי שקרה במקרה דנן.

### **השלמת מידע חסר במוקד הטלפוני בנושא תושבות**

**הסוגיה** – כיצד יש להשיב למבוטח ששואל בנושא ביטול תושבות לפני 5 שנים?

**פרטי המקרה** – מבוטח השוהה בחו"ל פנה לאגף פניות הציבור בבקשה לקבוע רטרואקטיבית כי אינו תושב ולהחזיר לו בהתאם את דמי הביטוח ששילם, זאת, מאחר שלטענתו הוטעה על ידי המוקד הטלפוני, בכך שהדגישו בפניו רק את חובת תשלום דמי ביטוח ולא הציגו בפניו את האפשרות לבצע ניתוק תושבות לפני תום 5 השנים לשהייה בחו"ל. לטענתו, אילו היה נמסר לו המידע על האפשרות לנתק את תושבותו היה עושה כן ולא ממשיך לשלם דמי ביטוח.

**בחינת המשמעויות** – בבדיקת הנתונים בתיק נמצא כי המבוטח הצהיר על יציאה לחו"ל לצרכי עבודה, ולא על הגירה, והמשיך לשלם דמי ביטוח, ולכן הוא ומשפחתו היו מבוטחים. כאשר ביקש לנתק תושבות, בוטלה התושבות ממועד הבקשה.

בבדיקת המידע המפורסם באתר האינטרנט בנושא נמצא כי קיים מידע כללי לפיו ניתן במקרים מסוימים להפסיק תושבות לפני תום 5 שנים לשהות בחוץ לארץ.

לגבי המוקד הטלפוני – נמצא כי לנציגי השירות במוקד הטלפוני העושים שימוש במערכת נ"ל, אין כל מידע בנושא תושבות.

**סיכום המקרה** – בדיקת אגף הביטוח והבריאות העלתה כי אין מקום לשינוי ההחלטה בעניינו של המבוטח.

עם זאת, הופקו לקחים בנושא המידע שיש להציג לפונים. אגף שירות לקוחות, בהתייעצות עם אגף הביטוח והבריאות, הנחה את נציגי השירות כדלהלן:

- הביטוח הלאומי רשאי לבחון את תושבותו של אדם גם לפני שמלאו 5 שנים לשהותו בחוץ לארץ.
- בפניות מסוג זה נציג השירות לא יתנדב להציע את האופציה של ביטול תושבות לפני 5 שנים אלא אם המבוטח שואל בעצמו.
- אם המבוטח שואל בנושא יש להשיב: "בתנאים מסוימים ניתן להפסיק את התושבות לפני תום 5 שנים. שים לב, במידה והבקשה תאושר לא תוכל להיות זכאי לשירותי בריאות ממלכתי. ניתן לקבל מידע נוסף באתר האינטרנט של הביטוח הלאומי".
- יש להנחות את הפונה למלא שאלון תושבות לשהוה בחו"ל ולשלוח את הטופס למחלקת הגבייה בסניף הביטוח הלאומי.

## **פטור למתגייס לאחר גיל 21**

הסוגיה – מתן פטור מתשלום דמי ביטוח למי שהתגייס לאחר גיל 21, בנסיבות מיוחדות.

המקרה – הפטור לתלמיד הניתן מכוחו של סעיף 351(יא)(א2) לחוק הביטוח הלאומי והפטור למתגייס הניתן מכוחו של סעיף 351(יא)(ב2) לחוק, מותנים בגיוס לצבא או לשירות לאומי עד גיל 21.

במהלך השנים התקבלו באגף לפניות הציבור מספר פניות ממבוטחים שהתגייסו לאחר שמלאו להם 21 שנים בשל נסיבות חייהם המיוחדות, ולכן לא נהנו מהפטור מתשלום דמי ביטוח שניתן למי שהתגייס עד לגיל 21. להלן מספר דוגמאות:

מבוטח עלה ארצה מהודו בהיותו בן 17 וסיים את לימודיו התיכוניים בהיותו קרוב לגיל 20. כחודשיים לאחר שהשלים את לימודיו התיכוניים החל ללמוד כעתודאי במכללה קדם צבאית של חיל האוויר. בסופו של דבר התגייס לצה"ל כחודשיים לאחר שמלאו לו 21 שנים.

מקרה נוסף הוא של מבוטחת אשר עלתה ארצה מאתיופיה בהיותה בת 14. מאחר שעלתה לארץ בגיל מאוחר, סיימה היא את לימודיה התיכוניים רק בגיל 21 וחצי והחלה לשרת בשירות לאומי לאחר שמלאו לה 21 שנים.

בשני המקרים נבע הגיוס לאחר גיל 21 מנסיבות מיוחדות דומות – עלייה ארצה בגיל העשרה ממדינה נחשלת, קשיי קליטה מרובים הן מבחינה כלכלית והן מבחינה לימודית וניסיון להשתלב בחברה הישראלית, בין היתר באמצעות סיום לימודים תיכוניים, על אף הפער הלימודי, לימודים במכינה קדם צבאית והתגייסות לצבא ולשירות לאומי.

מקרה נוסף הוא של מבוטח שאמנם קיבל צו גיוס למועד שבו טרם מלאו לו 21, אולם מאחר שבחר להתגייס ליחידה מסווגת, דחה הצבא את גיוסו למספר חודשים לאחר שמלאו לו 21 שנים.

בחינת המשמעויות – בכל אחד מהמקרים לא הייתה זכאות לפטור מתשלום דמי ביטוח מאחר שהגיוס לצבא או לשירות לאומי היה לאחר גיל 21.

בעקבות כל אחד מהמקרים פנה האגף לפניות הציבור למינהל הביטוח והגבייה בבקשה לבחון את האפשרות להרחיב את מתן הפטורים האמורים כך שיותנו בגיוס עד גיל 22.

בתאריך 11/03/18 ניתן פסק דין בבית הדין האזורי לעבודה בת"א בו נקבע כי מבוטח שלא התגייס לפני הגיעו לגיל 21 מסיבה שאינה תלויה בו יהיה זכאי לפטור בהתאם להוראת סעיף 351(יא)(א2), אף על פי שהחל בשירות סדיר בגיל 21 וחודשיים.

בעקבות פסק הדין ובהתאם להמלצת האגף לפניות הציבור, עתיד אגף הביטוח והגבייה לפרסם חוזר שעניינו פטור למתגייס לאחר גיל 21.

סיכום המקרה – על פי טיטת החוזר, במקרים שבהם התגייס מבוטח לשירות סדיר או לשירות לאומי לאחר שמלאו לו 21 שנים מסיבות שאינן תלויות בו (לדוגמה: מצב רפואי שגרם לעיכוב במועד הגיוס, כניסה למערכות החינוך בגיל מבוגר, יציאה לחו"ל במסגרת שליחות של אחד ההורים), יהיה ניתן לראותו כמי שהתגייס או שהחל את השירות הלאומי לפני גיל 21, והוא יהיה זכאי לפטור מתשלום דמי ביטוח.





**לוחות**



לוח 1: פניות הציבור ופעולות האגף לפניות הציבור, 2018

נושא	2017	2018	אחוז השינוי
<b>סך כל הפניות</b>	9,601	9,856	2.7
<b>סוג הפניות החדשות</b>			
תלונות	3,894	4,686	20.3
עררים	1,846	3,332	80.5
בקשות	3,503	1,525	-56.5
אחרות	178	313	75.8
<b>זמן הטיפול בפניות (בימים)</b>	20.5	19.0	-7.1

לוח 2: פניות לפי ענפי המוסד, 2018 לעומת 2017

אחוז השניוני	2018		2017		ענף
	אחוזים	מספרים	אחוזים	מספרים	
4.6	100.0	9,856	100.0	9,421	סך הכול
13.0	84.8	8,357	78.5	7,396	סך הכל גמלאות
16.9	23.4	2,309	21.0	1,975	נכות <sup>(1)</sup>
15.7	21.3	2,104	19.3	1,818	נפגעי עבודה <sup>(2)</sup>
18.2	8.0	792	7.1	670	אזרח ותיק ושירים
24.7	7.1	702	6.0	563	סיעוד
25.9	5.0	496	4.2	394	אימהות
18.1	4.5	443	4.0	375	אבטלה <sup>(3)</sup>
-9.3	4.2	410	4.8	452	הבטחת הכנסה
-49.2	1.8	180	3.8	354	ילדים <sup>(4)</sup>
-11.6	1.7	168	2.0	190	ניידות
11.6	1.7	163	1.5	146	מזונות
0.6	1.6	158	1.7	157	שיקום
-	1.1	108	-	-	פשיטות רגל ופירוק תאגיד
26.5	0.9	86	0.7	68	נפגעי איבה <sup>(5)</sup>
18.5	0.8	77	0.7	65	מילואים
-4.7	1.6	161	1.8	169	גמלאות כללי
-6.5	13.4	1,319	15.0	1,411	סך הכל ביטוח וגבייה
77.1	8.4	827	5.0	467	גבייה מלא שכירים <sup>(6)</sup>
-62.6	2.4	238	6.8	636	ביטוח ובריאות
-27.8	1.7	166	2.4	230	גבייה ממעסיקים <sup>(7)</sup>
12.8	0.9	88	0.8	78	ביטוח וגבייה כללי
-70.7	1.8	180	6.5	614	סך הכל אחרים

- (1) כולל נכות כללית, ילד נכה, שר"מ, נפגעי פוליו וגזות
- (2) כולל דמי פגיעה, נכות מעבודה ותלויים
- (3) כולל דמי אבטלה, מענק עבודה מועדפת לחייל משוחרר
- (4) כולל ילדים, מענק לימודים, תוכנית חסכון לכל ילד
- (5) כולל נפגעי איבה ואסירי ציון
- (6) כולל עובדים עצמאים, לא עובדים ולא עצמאיים
- (7) כולל מעסיקים ועובדים שכירים, תיאום דמי ביטוח ורציפות דמי ביטוח

לוח 3: פניות לפי סניפים, 2018

2018		סניף
אחוזים	מספרים	
100.0	9,856	סך הכול
8.5	840	משרד ראשי
0.7	70	מרכז מידע
90.8	8,946	סך כל הסניפים
3.1	302	אשדוד
2.4	233	אשקלון
6.0	596	באר שבע
1.9	183	בני ברק
3.4	340	חדרה
2.1	211	חולון
4.6	451	חיפה
2.3	229	טבריה
3.0	291	יפו
13.7	1,348	ירושלים
4.1	407	כפר סבא
0.9	87	כרמיאל
2.0	197	נהריה
3.5	347	נצרת
2.9	286	נתניה
2.0	195	עפולה
5.2	510	פתח תקוה
3.6	353	קריות
2.7	264	ראשון לציון
4.8	473	רחובות
6.9	677	רמלה
3.8	372	רמת גן
6.0	594	תל אביב

לוח 4: פניות לפי ענפי המוסד וסניף, 2018

סניף	סך הכול	נכות <sup>1</sup>	נפגעי עבודה <sup>2</sup>	אזרח ותיק ושאיירים	סיעוד	הבטחת הכנסה	אמהות
סך הכול מספרים	9,856	2,309	2,104	792	702	410	496
אחוזים מהסה"כ	100.0	23.4	21.3	8.0	7.1	4.2	5.0
משרד ראשי	840	109	101	74	46	7	17
מרכז מידע	70	2	2	1	.	.	1
סך כל הסניפים	8,946	2,198	2,001	717	656	403	478
אשדוד	302	127	52	18	21	9	11
אשקלון	233	45	45	35	11	8	8
באר שבע	596	111	88	62	58	47	49
בני ברק	183	57	15	10	6	1	25
חדרה	340	70	79	26	24	16	24
חולון	211	47	36	20	36	8	4
חיפה	451	86	79	63	43	31	10
טבריה	229	52	43	13	14	24	13
יפו	291	78	52	35	36	10	7
ירושלים	1,348	443	342	68	67	54	61
כפר סבא	407	93	80	22	30	9	31
כרמיאל	87	17	26	7	6	4	3
נהריה	197	49	32	24	18	10	9
נצרת	347	55	163	16	11	14	20
נתניה	286	47	48	29	32	21	13
עפולה	195	44	25	13	12	9	17
פתח תקוה	510	137	99	54	33	20	25
קריות	353	89	79	33	32	26	11
ראשון לציון	264	53	67	21	25	6	15
רחובות	473	118	125	30	31	11	25
רמלה	677	214	145	30	25	21	77
רמת גן	372	61	96	38	34	26	6
תל אביב	594	105	185	50	51	18	14

(1) כולל נכות כללית, ילד נכה, שירותים מיוחדים, נפגעי פוליו וגזות  
(2) כולל דמי פגיעה, נכות מעבודה ותלויים  
(3) כולל דמי אבטלה ומענק עבודה מועדפת לחייל משוחרר  
(4) כולל ילדים, מענק לימודים, תוכנית חסכון לכל ילד  
(5) כולל נפגעי איבה ואסירי ציון

לוח 4 - המשך

גמלאות כללי	שירות מילואים	נפגעי איבה <sup>5</sup>	מזונות	שיקום	ניידות	ילדים <sup>4</sup>	אבטלה <sup>3</sup>	סניף
161	77	86	163	158	168	180	443	סך הכול מספרים
1.6	0.8	0.9	1.7	1.6	1.7	1.8	4.5	אחוזים מהסה"כ
22	9	20	7	6	12	29	17	משרד ראשי
.	1	.	.	.	.	2	10	
139	67	66	156	152	156	149	416	סך כל הסניפים
4	1	4	3	4	4	3	13	אשדוד
4	2	6	13	3	8	4	13	אשקלון
8	5	1	15	24	13	6	39	באר שבע
2	1	.	2	9	5	4	12	בני ברק
2	6	2	10	6	4	9	14	חדרה
1	.	.	7	6	6	2	13	חולון
19	3	3	5	1	11	6	23	חיפה
5	2	3	2	6	9	4	10	טבריה
4	2	1	6	1	1	4	14	יפו
23	8	14	17	17	25	17	46	ירושלים
6	4	5	7	9	7	12	16	כפר סבא
1	.	1	2	1	1	.	4	כרמיאל
2	1	1	3	4	5	6	14	נהריה
3	2	2	4	4	7	4	12	נצרת
6	.	4	10	5	11	5	13	נתניה
4	3	2	2	4	6	4	13	עפולה
5	3	1	9	7	8	15	25	פתח תקוה
2	4	2	11	3	6	4	14	קריות
8	2	1	4	6	3	3	12	ראשון לציון
3	2	4	8	7	3	8	22	רחובות
9	6	6	5	9	6	18	22	רמלה
6	4	1	6	3	1	7	19	רמת גן
12	6	2	5	13	6	4	33	תל אביב

לוח 4 - המשך

אחרים	ביטוח וגבייה כללי	גבייה ממעסיקים	גבייה מלא שכירים	ביטוח ובריאות	סניף
180	88	160	827	238	סך הכול מספרים
5.4	0.9	1.6	8.4	2.4	אחוזים מהסה"כ
75	14	74	15	75	משרד ראשי
48	1	1	1	.	
57	73	85	811	163	סך כל הסניפים
1	-	2	19	6	אשדוד
1	2	1	14	10	אשקלון
-	5	7	45	11	באר שבע
2	1	4	25	2	בני ברק
3	4	2	32	7	חדרה
-	1	1	17	6	חולון
6	9	5	42	6	חיפה
3	1	4	17	4	טבריה
1	3	1	31	4	יפו
5	6	7	106	22	ירושלים
2	5	9	50	10	כפר סבא
-	2	-	10	2	כרמיאל
1	-	3	13	2	נהריה
2	-	2	20	6	נצרת
4	2	3	28	5	נתניה
6	2	1	25	3	עפולה
3	4	5	47	10	פתח תקוה
4	4	5	19	5	קריות
3	1	3	25	6	ראשון לציון
3	3	3	57	10	רחובות
2	5	4	62	11	רמלה
2	6	2	47	7	רמת גן
3	7	11	60	8	תל אביב



לוח 5: פניות הציבור ומדד פניות הציבור לפי ענפים נבחרים וסניף, 2018

סניף	סך כל הפניות שטופלו		נכות כללית		פניות		נפגעי עבודה		אזרח ותיק ושאיים		סיעוד		הבטחת הכנסה		אמהות	
	מדידה	פניות	מדידה	פניות	מדידה	פניות	מדידה	פניות	מדידה	פניות	מדידה	פניות	מדידה	פניות	מדידה	פניות
סניפים - סך הכל	8,946	2,198	8.8	2,001	29.5	717	0.7	656	3.8	403	5.2	478	3.6	478	478	478
אשדוד	302	127	10.6	52	12.5	18	0.3	21	2.0	9	2.9	11	1.4	11	11	11
אשקלון	233	45	3.7	45	13.6	35	0.7	11	1.2	8	2.7	8	1.5	8	8	8
באר שבע	596	111	12.5	88	22.7	62	1.1	58	7.0	47	40.2	49	8.0	49	49	49
בני ברק	183	57	8.8	15	8.3	10	0.3	6	1.0	1	1.0	25	7.3	25	25	25
חדרה	340	70	5.8	79	29.0	26	0.9	24	5.0	16	4.4	24	5.7	24	24	24
חולון	211	47	3.6	36	9.1	20	0.3	36	4.3	8	2.0	4	0.8	4	4	4
חיפה	451	86	13.2	79	50.8	63	1.8	43	5.6	31	34.8	10	3.6	10	10	10
טבריה	229	52	8.7	43	19.4	13	0.4	14	2.1	24	10.7	13	3.3	13	13	13
יפו	291	78	6.6	52	17.4	35	0.6	36	4.0	10	6.4	7	0.9	7	7	7
ירושלים	1,348	443	61.5	342	181.0	68	1.5	67	8.1	54	66.7	61	14.4	61	61	61
כפר סבא	407	93	3.7	80	14.7	22	0.2	30	1.7	9	1.4	31	1.5	31	31	31
כרמיאל	87	17	1.9	26	15.1	7	0.2	6	0.8	4	1.6	3	1.3	3	3	3
נמרין	197	49	9.1	32	28.0	24	1.8	18	8.5	10	14.3	9	1.1	9	9	9
נצרת	347	55	2.2	163	32.6	16	0.2	11	0.9	14	0.9	20	2.0	20	20	20
נתניה	286	47	5.0	48	21.4	29	0.7	32	3.5	21	8.7	13	4.6	13	13	13
עפולה	195	44	6.9	25	10.3	13	0.5	12	1.8	9	3.5	17	5.5	17	17	17
פתח תקוה	510	137	13.2	99	47.9	54	0.8	33	4.1	20	32.5	25	4.3	25	25	25
קריית	353	89	6.9	79	18.7	33	0.8	32	4.0	26	5.9	11	2.1	11	11	11
ראשון לציון	264	53	3.3	67	14.0	21	0.7	25	3.8	6	0.6	15	3.5	15	15	15
רחובות	473	118	12.1	125	39.2	30	0.9	31	6.6	11	2.2	25	7.3	25	25	25
רמלה	677	214	45.3	145	108.2	30	2.1	25	11.1	21	11.0	77	51.0	77	77	77
רמת גן	372	61	4.8	96	24.8	38	1.0	34	4.7	26	10.0	6	0.5	6	6	6
תל אביב	594	105	12.2	185	92.7	50	1.8	51	12.3	18	8.3	14	4.3	14	14	14

לוח 5 - המשך

סניף	אבטלה		ילדים		ניידות		מוזנות		גבייה מלא שפירים		גבייה ממעסיקים	
	מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות
סניפים - סך הכל	5.9	149	0.1	156	3.6	156	10.4	811	0.6	85	0.3	85
אשדוד	3.0	3	0.0	4	1.7	3	4.5	19	0.6	2	0.4	2
אשקלון	3.4	4	0.1	8	3.6	13	15.1	14	0.6	1	0.2	1
באר שבע	10.5	6	0.1	13	9.4	15	65.6	45	0.5	7	0.5	7
בני ברק	5.0	4	0.1	5	3.5	2	4.8	25	0.6	4	0.9	4
חדרה	5.1	9	0.2	4	2.5	10	15.0	32	0.4	2	0.1	2
חולון	4.3	2	0.0	6	3.2	7	9.2	17	0.6	1	0.2	1
חיפה	11.9	6	0.2	11	9.1	5	16.0	42	0.7	5	0.4	5
טבריה	4.3	4	0.1	9	9.0	2	4.0	17	0.3	4	0.4	4
יפו	3.5	4	0.1	1	0.4	6	10.3	31	0.7	1	0.1	1
ירושלים	17.5	17	0.5	25	17.6	17	73.1	106	0.5	7	0.2	7
כפר סבא	3.0	12	0.1	7	1.5	7	4.1	50	0.6	9	0.4	9
כרמיאל	1.7	.	-	1	0.6	2	3.0	10	0.5	-	-	-
נמריה	11.2	6	0.2	5	7.1	3	13.4	13	0.3	3	0.4	3
נצרת	2.1	4	0.0	7	1.9	4	2.4	20	0.3	2	0.1	2
נתניה	6.3	5	0.2	11	10.4	10	16.0	28	0.4	3	0.2	3
עפולה	6.0	4	0.2	6	5.4	2	3.2	25	0.8	1	0.1	1
פתח תקוה	7.0	15	0.2	8	3.6	9	28.5	47	0.7	5	0.3	5
קריית	3.8	4	0.1	6	2.6	11	12.2	19	0.7	5	0.8	5
ראשון לציון	3.5	3	0.0	3	1.1	4	4.1	25	0.7	3	0.4	3
רחובות	8.0	8	0.2	3	1.8	8	11.6	57	0.8	3	0.2	3
רמלה	18.1	18	0.9	6	7.8	5	20.0	62	0.7	4	0.3	4
רמת גן	4.6	7	0.1	1	0.5	6	7.8	47	0.9	2	0.1	2
תל אביב	15.9	4	0.1	6	4.6	5	12.2	60	0.6	11	0.4	11

לוח 6: פניות לפי סוג הפונה ואופי הפנייה, 2018

אופי הפנייה				סך כל הפניות שטופלו	הפונה
אחרים	בקשות	עררים	תלונות		
<b>מספרים מוחלטים</b>					
313	1,525	3,332	4,686	9,856	סך הכול מספרים מוחלטים
3.2	15.5	33.8	47.5	100.0	אחוזים
140	1,003	2,499	2,983	6,625	המבוטח בעצמו
19	168	178	1,079	1,444	מיופה כח מקצועי
54	153	278	145	630	רשות ממשלתית
13	77	158	163	411	מיופה כוח אחר
76	91	141	284	592	גוף פרטי
11	31	76	24	142	פניות פרלמנטריות
-	2	-	8	10	מבקר המדינה
-	-	2	-	2	גוף עירוני
<b>באחוזים מהסך הכול</b>					
100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	סך הכל באחוזים
44.7	65.8	75.0	63.7	67.2	המבוטח בעצמו
6.1	11.0	5.3	23.0	14.7	מיופה כח מקצועי
17.3	10.0	8.3	3.1	6.4	רשות ממשלתית
4.2	5.0	4.7	3.5	4.2	מיופה כח אחר
24.3	6.0	4.2	6.1	6.0	גוף פרטי
3.5	2.0	2.3	0.5	1.4	פניות פרלמנטריות
-	0.1	-	0.2	0.1	מבקר המדינה
-	-	0.1	-	0.0	גוף עירוני

לוח 7: זמן הטיפול הממוצע (בימים), 2018

2018	נושא
9,856	פניות במספרים מוחלטים
19.0	ימי טיפול ממוצעים בפנייה
<b>זמן הטיפול (מספרים מוחלטים)</b>	
4,207	7-0 ימים
2,016	14-8 ימים
1,964	30-15 ימים
1,669	מעל 30 ימים
<b>אחוזים</b>	
42.7	7-0 ימים
20.5	14-8 ימים
19.9	30-15 ימים
16.9	מעל 30 ימים

לוח 8: הפניות שטופלו באגף פניות הציבור לפי אופי הפנייה, 2018

באחוזים מהפניות שטופלו	מהן מוצדקות/ נענו בחיוב	סך כל הפניות שטופלו		אופי הפנייה
		אחוזים	מספרים מוחלטים	
34.4	3,394	100.0	9,856	סך הכול מספרים מוחלטים
42.4	1,985	47.5	4,686	תלונות
18.3	609	33.8	3,332	עררים
51.3	783	15.5	1,525	בקשות
5.4	17	3.2	313	אחרות

לוח 9: תלונות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא התלונה, 2018

באחוזים מהפניות שטופלו	מהן מוצדקות/ נענו בחיוב	סך כל הפניות שטופלו		נושא התלונה
		אחוזים	מספרים מוחלטים	
42.4	1,985	100.0	4,686	סך הכול
38.5	856	47.5	2,226	עיכוב בטיפול בתביעה
63.4	520	17.5	820	ליקויים בוועדות רפואיות
35.3	150	9.1	425	אי מתן שירות
43.8	103	5.0	235	עיכוב במשלוח מסמכים
21.6	33	3.3	153	התנהגות עובדים
27.7	33	2.5	119	הטרדה בדרישות מיותרות
53.8	50	2.0	93	רישום לקוי של נתונים
13.1	11	1.8	84	תלונות אחרות
36.4	28	1.6	77	עיכוב בהחזר דמי ביטוח
45.2	33	1.6	73	תקלות מערכתיות, מחשב ואינטרנט
52.5	31	1.3	59	הודעות ומסמכים לא תקינים
51.0	26	1.1	51	אי מתן מסמכים לעו"ד
39.0	16	0.9	41	לא נשלחה הודעה למבוטח
72.2	26	0.8	36	מידע שגוי
47.2	17	0.8	36	ליקויים בשירותי קבלת קהל
46.7	14	0.6	30	בעיות תקשורת
36.4	8	0.5	22	אובדן מסמכים
29.4	5	0.4	17	סירוב לתת שירות
20.0	3	0.3	15	הפרת צנעת הפרט
29.7	22	1.6	74	שונות

לוח מס' 10: עררים שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הערר, 2018

באחזים מהפניות שטופלו	מהן מוצדקות/ נענו בחיוב	סך כל הפניות שטופלו		נושא הערר
		אחזים	מספרים מוחלטים	
18.3	609	100.0	3,332	סך הכול
13.1	121	27.8	925	ערר על דחיית תביעה
19.0	135	21.4	712	ערר על חישוב גמלה
32.5	165	15.2	508	ערר על חיוב בדמי ביטוח
7.7	32	12.4	413	ערר על החלטת ועדות
16.0	53	10.0	332	הפחתת/קיצוז גמלה
22.0	41	5.6	186	הפסקת גמלה
21.1	23	3.3	109	ערר על סיווג ביטוח
26.3	21	2.4	80	ערר על ביצוע פעולות אכיפה
25.7	9	1.1	35	עררים אחרים
28.1	9	1.0	32	חישוב שגוי של דמי ביטוח

(1) כולל נושאים שמספר הפניות בהם אינו עולה על 10.

לוח 11: בקשות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הבקשה, 2018

שטופלו מהפניות באחוזים	מהן מוצדקות/ נענו בחיוב	סך כל הפניות שטופלו		נושא הבקשה
		אחוזים	מספרים מוחלטים	
51.3	783	100.0	1,525	סך הכול
76.8	238	20.3	310	בקשת בירור למיצוי זכויות
56.1	115	13.4	205	בקשה לאישורים, טספים, תעודות
30.5	61	13.1	200	בקשות אחרות
83.1	157	12.4	189	בקשה למידע וחומר הסבר
30.1	41	8.9	136	הפחתה וביטול חובות
70.2	59	5.5	84	הסדר תשלומים
61.0	50	5.4	82	עדכון פרטים
15.6	12	5.0	77	בקשה לגמלה לפנים משורת הדין
22.4	17	5.0	76	בקשות להטבות נלוות
14.5	10	4.5	69	הגדלת גמלה
22.2	6	1.8	27	גמלאות רטרואקטיביות
22.2	4	1.2	18	מקדמות והלוואות
20.0	3	1.0	15	בקשות סיוע - דיור טיפולי שיניים וכיו"ב
18.2	2	0.7	11	בקשה לפטור
10.0	1	0.7	10	מימון הוצאות ופיצויים
62.5	5	0.5	8	בקשה לשירותי קופת חולים
16.7	1	0.4	6	חלוקת קצבה/ אפטרופסות
50.0	1	0.1	2	היוון גמלה



לוח 12: תלונות שטופלו באגף פניות הציבור לפי ענף, 2018

ענף	סך כל הפניות שטופלו	מזה: תלונות	תלונות כאחז מסך כל הפניות	מזה: מוצדקות	כאחז מתלונות שטופלו
סך הכול	9,856	4,686	47.5	1,985	42.4
סך הכל גמלאות	8,357	4,168	49.9	1,769	42.4
נכות <sup>(1)</sup>	2,309	1,096	47.5	417	38.0
נפגעי עבודה <sup>(2)</sup>	2,104	1,593	75.7	908	57.0
אזרח ותיק ושירים	792	217	27.4	66	30.4
סיעוד	702	245	34.9	72	29.4
אימהות	496	243	49.0	81	33.3
אבטלה <sup>(3)</sup>	443	173	39.1	46	26.6
הבטחת הכנסה	410	127	31.0	18	14.2
ילדים <sup>(4)</sup>	180	80	44.4	25	31.3
ניידות	168	70	41.7	16	22.9
מזונות	163	31	19.0	6	19.4
שיקום	158	85	53.8	18	21.2
פשיטות רגל ופירוק תאגיד	108	82	75.9	57	69.5
נפגעי איבה <sup>(5)</sup>	86	44	51.2	18	40.9
מילואים	77	30	39.0	10	33.3
גמלאות כללי	161	52	32.3	11	21.2
סך הכל ביטוח וגבייה	1,319	365	27.7	159	43.6
גבייה מלא שכירים <sup>(6)</sup>	827	154	18.6	73	47.4
ביטוח ובריאות	238	76	31.9	30	39.5
גבייה ממעסיקים <sup>(7)</sup>	166	102	61.4	43	42.2
ביטוח וגבייה כללי	88	33	37.5	13	39.4
סך הכל אחרים	180	153	85.0	57	37.3

- (1) כולל נכות כללית, ילד נכה, שר"מ, נפגעי פוליו וגזות
- (2) כולל דמי פגיעה, נכות מעבודה ותלויים
- (3) כולל דמי אבטלה, מענק עבודה מועדפת לחייל משוחרר
- (4) כולל ילדים, מענק לימודים, תוכנית חסכון לכל ילד
- (5) כולל נפגעי איבה ואסירי ציון
- (6) כולל עובדים עצמאים, לא עובדים ולא עצמאיים
- (7) כולל מעסיקים ועובדים שכירים, תיאום דמי ביטוח ורציפות דמי ביטוח

לוח 13: עררים שטופלו באגף פניות הציבור לפי ענף, 2018

ענף	סך כל הפניות שטופלו	מזה: עררים	עררים כאחוז מסך כל הפניות	מזה: מוצדקות	כאחוז מעררים שטופלו
סך הכול	9,856	3,332	33.8	609	18.3
סך הכל גמלאות	8,357	2,640	31.6	397	15.0
נכות <sup>(1)</sup>	2,309	749	32.4	82	10.9
נפגעי עבודה <sup>(2)</sup>	2,104	338	16.1	43	12.7
אזרח ותיק ושירים	792	361	45.6	35	9.7
סיעוד	702	274	39.0	49	17.9
אימהות	496	212	42.7	50	23.6
אבטלה <sup>(3)</sup>	443	193	43.6	43	22.3
הבטחת הכנסה	410	196	47.8	40	20.4
ילדים <sup>(4)</sup>	180	64	35.6	15	23.4
ניידות	168	62	36.9	9	14.5
מזונות	163	80	49.1	12	15.0
שיקום	158	34	21.5	1	2.9
פשיטות רגל ופירוק תאגיד	108	9	8.3	3	33.3
נפגעי איבה <sup>(5)</sup>	86	21	24.4	4	19.0
מילואים	77	34	44.2	7	20.6
גמלאות כללי	161	13	8.1	4	30.8
סך הכל ביטוח וגבייה	1,319	691	52.4	212	30.7
גבייה מלא שכירים <sup>(6)</sup>	827	531	64.2	174	32.8
ביטוח ובריאות	238	102	42.9	22	21.6
גבייה ממעסיקים <sup>(7)</sup>	166	27	16.3	7	25.9
ביטוח וגבייה כללי	88	31	35.2	9	29.0
סך הכל אחרים	180	1	0.6	-	-

(1) כולל נכות כללית, ילד נכה, שר"מ, נפגעי פוליו וגזת

(2) כולל דמי פגיעה, נכות מעבודה ותלויים

(3) כולל דמי אבטלה, מענק עבודה מועדפת לחייל משוחרר

(4) כולל ילדים, מענק לימודים, תוכנית חסכון לכל ילד

(5) כולל נפגעי איבה ואסירי ציון

(6) כולל עובדים עצמאים, לא עובדים ולא עצמאיים

(7) כולל מעסיקים ועובדים שכירים, תיאום דמי ביטוח ורציפות דמי ביטוח

לוח 14: בקשות שטופלו באגף פניות הציבור לפי ענף, 2018

ענף	סך כל הפניות שטופלו	מזה: בקשות	מסך כל הפניות	מזה: מוצדקות	מבקשות שטופלו	כאחז
סך הכול	9,856	1,525	15.5	783	51.3	
סך הכל גמלאות	8,357	1,266	15.1	613	48.4	
נכות <sup>(1)</sup>	2,309	354	15.3	156	44.1	
נפגעי עבודה <sup>(2)</sup>	2,104	155	7.4	79	51.0	
אזרח ותיק ושירים	792	186	23.5	102	54.8	
סיעוד	702	132	18.8	66	50.0	
אימהות	496	33	6.7	22	66.7	
אבטלה <sup>(3)</sup>	443	69	15.6	40	58.0	
הבטחת הכנסה	410	78	19.0	28	35.9	
ילדים <sup>(4)</sup>	180	31	17.2	14	45.2	
ניידות	168	31	18.5	14	45.2	
מזונות	163	42	25.8	9	21.4	
שיקום	158	34	21.5	14	41.2	
פשיטות רגל ופירוק תאגיד	108	14	13.0	9	64.3	
נפגעי איבה <sup>(5)</sup>	86	18	20.9	10	55.6	
מילואים	77	9	11.7	7	77.8	
גמלאות כללי	161	80	49.7	43	53.8	
סך הכל ביטוח וגבייה	1,319	244	18.5	166	68.0	
גבייה מלא שכירים <sup>(6)</sup>	827	133	16.1	90	67.7	
ביטוח ובריאות	238	54	22.7	33	61.1	
גבייה ממעסיקים <sup>(7)</sup>	166	34	20.5	28	82.4	
ביטוח וגבייה כללי	88	23	26.1	15	65.2	
סך הכל אחרים	180	15	8.3	4	26.7	

- (1) כולל נכות כללית, ילד נכה, שר"מ, נפגעי פוליו וגזת
- (2) כולל דמי פגיעה, נכות מעבודה ותלויים
- (3) כולל דמי אבטלה, מענק עבודה מועדפת לחייל משוחרר
- (4) כולל ילדים, מענק לימודים, תוכנית חסכון לכל ילד
- (5) כולל נפגעי איבה ואסירי ציון
- (6) כולל עובדים עצמאים, לא עובדים ולא עצמאיים
- (7) כולל מעסיקים ועובדים שכירים, תיאום דמי ביטוח ורציפות דמי ביטוח

לוח 15: תלונות על הוועדות הרפואיות לפי סוג הליקוי, 2017-2018

אחוז השינוי בתלונות	2018		2017		נושא התלונה
	מזה: צודק (באחוזים)	סך הכל	מזה: צודק (באחוזים)	סך הכל	
7.6	64.5	820	57.0	762	סך הכל
10.1	75.3	392	69.4	356	עיכובים בימונים לוועדות
3.3	72.6	219	63.2	212	עיכובים בטיפול הוועדות
31.7	40.7	108	48.8	82	פעולות מזכירויות וועדות לא תקינות
-16.3	19.4	36	18.6	43	התנהגות רופאים בוועדות
-70.6	-	5	11.8	17	בדיקות רפואיות נוקשות
-20.0	8.3	12	0.0	15	בדיקות רפואיות שטחיות
-63.6	25.0	4	0.0	11	הטרדות בדרישות מיותרות
114.3	33.3	15	28.6	7	ליקויים משפטיים בוועדות
0.0	-	3	0.0	3	סירוב לקבל מסמכים
62.5	0.3	26	0.0	16	תלונות אחרות

לוח 16: נתונים רב שנתיים של תלונות שטופלו באגף פניות הציבור, 2014-2018

תלונות מוצדקות כאחוז מסך כל התלונות	תלונות מוצדקות	תלונות כאחוז מסך הכל	מזה: תלונות	סך הכל פניות	שנה
<b>סך הכל</b>					
32.6	1,134	37.0	3,478	9,406	2014
35.7	1,116	36.6	3,127	8,534	2015
35.6	1,230	40.7	3,456	8,496	2016
40.5	1,579	41.3	3,894	9,421	2017
42.4	1,985	47.5	4,686	9,856	2018
<b>מזה: ענפי גמלאות</b>					
34.8	850	32.2	2,441	7,589	2014
38.0	894	33.8	2,353	6,958	2015
39.9	969	37.5	2,427	6,474	2016
44.4	1,299	39.5	2,924	7,396	2017
42.4	1,769	49.9	4,168	8,356	2018
<b>מזה ענפי ביטוח וגבייה</b>					
23.3	131	49.0	562	1,147	2014
15.6	64	38.8	410	1,056	2015
16.4	102	44.4	623	1,403	2016
21.2	134	44.7	631	1,411	2017
43.6	159	27.7	365	1,319	2018

